



Masterarbeit im Rahmen des Master of Advanced Studies  
ZFH in Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

## **Beratungskonzept der Berufs-, Studien- und Laufbahn- beratung Graubünden**

Vorschläge zur Konkretisierung

Eingereicht dem IAP Institut für Angewandte Psychologie,  
Departement Angewandte Psychologie der ZHAW

von

Petra Wyss

am

24. November 2019

Erstbetreuung: Dr. Nicola Kunz  
Zweitbetreuung: Sep Mudest Nay

«Diese Arbeit wurde im Rahmen der Weiterbildung an der ZHAW, IAP Institut für Angewandte Psychologie, Zürich, verfasst. Eine Publikation bedarf der vorgängigen schriftlichen Bewilligung des IAP».

## Management Summary

Ziel dieser Arbeit ist es, Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzeptes mit Fokus auf Beratungsgrundhaltung, Beratungsgestaltung und Beratungsprozess der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden zu erarbeiten.

Zur Ausarbeitung der Vorschläge wurden daher Teile der Beratungsgrundhaltung, der Beratungsgestaltung und des Beratungsprozesses anhand des aktuellen Kenntnisstandes der Forschung aufgezeigt sowie ausgewählte Beratungskonzepte und -modelle anderer Kantone vorgestellt.

Daraus wurden Kategorien, erste Vorschläge und Fragen für die Durchführung von Experteninterviews abgeleitet, welche mit fünf Beratungspersonen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden geführt werden konnten.

Auf Grundlage der Literatur und der qualitativen Inhaltsanalyse der Interviews wurde der Vorschlag erstellt, dass das Beratungskonzept der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden folgende Themen beinhalten sollte:

- **Grundhaltungen:** Menschenbild, Einflüsse von Systemen und ethische Grundsätze  
Eine Beratungsgrundhaltung mit Menschenbild und Einflüssen von Systemen wurde erstellt. Das Menschenbild wird aufgezeigt und bei den Einflüssen von Systemen wird das Umfeld berücksichtigt. Das Netzwerk der Ratsuchenden kann diese unterstützen.
- **Ausgewählte Theorien zu:** Psychologie, Kommunikation, Beratung, Laufbahn  
Dieser Teil wird in der vorliegenden Arbeit nicht behandelt. Auf Grund der Ergebnisse müssen lösungs-, ressourcen-, prozess- sowie beziehungsorientierte Theorien berücksichtigt werden. Theorien werden in dieser Arbeit jedoch nicht thematisiert.
- **Beratungsgestaltung:** Die Beratungsgestaltung mit Beratungsverständnis, Rolle der Beratungsperson und Beziehungsgestaltung wurde erarbeitet. Das Beratungs- und Rollenverständnis müssen in einem neuen Beratungskonzept viel konkreter werden. Eine Beratung ist lösungs-, ressourcen-, prozess- sowie beziehungsorientiert.
- **Prozessgestaltung:** Eine Darstellung des Beratungsprozesses mit Schritten, Inhalten, Interventionsmöglichkeiten sowie Ideen zur Vor- und Nachbereitung wurde erstellt. Beratungsmethoden sollten ebenfalls im Rahmen der Prozessgestaltung beleuchtet werden. Dies ist jedoch nicht Teil der vorliegenden Arbeit.

Die erstellten Vorschläge sollen als Grundlage für die Diskussion im ganzen Beratungsteam der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden dienen und helfen, ein gemeinsames Beratungsverständnis zu entwickeln. Daher wird die Arbeit mit einem Ausblick zu den Auswirkungen des Konzepts sowie mit der Analyse der Stärken und Problemfelder der Untersuchung abgeschlossen, was die Diskussion und die Umsetzung der erarbeiteten Vorschläge unterstützen kann.

## **Vorwort**

Anstoss für diese Arbeit waren die Erstellung eines persönlichen Beratungskonzeptes und einer eigenen Beratungsgrundhaltung, was die Idee lieferte, Vorschläge für die Konkretisierung des Beratungskonzepts der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden auszuarbeiten.

Ich konnte durch die durchgeführten Interviews und die Auseinandersetzung mit den Theorien einen persönlichen Lerngewinn für meine Beratungskompetenz erzielen. Dadurch kann ich mein persönliches Beratungskonzept erweitern.

Ich hoffe, dass die vorliegende Arbeit für die Überarbeitung des Beratungskonzepts der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden ebenfalls von Nutzen sein wird.

An dieser Stelle bedanke ich mich bei allen, die mich bei der Erstellung dieser Arbeit unterstützt und begleitet haben. Nicola Kunz danke ich für die fachliche Begleitung und die wertvollen Tipps zur Eingrenzung des Themas im Vorfeld. Meinen Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern gebührt ein grosses Dankeschön für den wertvollen Einblick in ihre Arbeit sowie für ihre Zeit und Offenheit. Ein grosser Dank geht auch an Sep Mudest Nay, welcher mir bei Fragen zur Seite stand und mir Feedback gab. Ausserdem danke ich meiner Praxisbegleiterin Sandie Sumner Pahl für ihre Unterstützung sowie meinem Vorgesetzten Vendelin Cabernard für die zur Verfügung gestellte Zeit und für sein Vertrauen. Ein letzter Dank geht an Heidi Wyss-Grischott, welche sich die Zeit nahm fürs Korrekturlesen.

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung und Fragestellung .....	1
2	Theoretische und wissenschaftsbasierte Fundierung.....	2
2.1	Definition Beratung und Beratungskonzept .....	2
2.1.1	Definition Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung.....	2
2.1.2	Definition Beratungskonzept .....	3
2.2	Beratungsgrundhaltung.....	4
2.2.1	Welt- und Menschenbild .....	4
2.2.2	Einflüsse von Systemen.....	5
2.3	Beratungsgestaltung .....	6
2.3.1	Beratungs- und Rollenverständnis .....	6
2.3.2	Beziehungsgestaltung.....	8
2.4	Beratungsprozess.....	10
2.4.1	Phasen im Beratungsprozess .....	10
2.4.2	Prozessschritte .....	11
2.4.3	Aufgaben ausserhalb der Beratungssitzungen.....	14
2.4.4	Reflexion der Beratung .....	15
2.5	Beratungskonzepte und -modelle in der Schweiz.....	16
2.5.1	Überblick Inhalte .....	16
2.5.2	Beratungsgrundhaltungen und -gestaltung .....	16
2.5.3	Beratungsprozess .....	18
3	Beschreibung Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden .....	21
3.1	Beschreibung der Organisation.....	21
3.2	Bestehende Konzepte.....	22
3.2.1	Beratungsgrundhaltung und -gestaltung .....	23
3.2.2	Beratungsprozess .....	23
4	Methode: Interviews mit Beratungspersonen .....	24
4.1	Ziel und Beschreibung der Methode .....	24
4.2	Interviewleitfaden .....	25

4.3	Beschreibung der Stichprobe .....	27
4.4	Auswertung der Interviews .....	28
4.4.1	Transkription .....	28
4.4.2	Bildung von Kategorien zur Auswertung .....	29
4.4.3	Qualitative Inhaltsanalyse .....	30
5	Ergebnisse der Interviews .....	30
5.1	Beratungskonzept .....	30
5.2	Beratungsgrundhaltung und -gestaltung .....	32
5.2.1	Welt- und Menschenbild .....	32
5.2.2	Beratungs- und Rollenverständnis .....	32
5.2.3	Beziehungsgestaltung .....	34
5.3	Beratungsprozess .....	35
5.3.1	Phasen im Beratungsprozess .....	35
5.3.2	Prozessschritte .....	37
5.3.3	Aufgaben ausserhalb der Beratungssitzungen .....	38
5.3.4	Reflexion der Beratungen .....	39
6	Diskussion und Ausblick .....	40
6.1	Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzepts .....	41
6.1.1	Grundsätzliche Vorschläge .....	41
6.1.2	Beratungsgrundhaltung .....	43
6.1.3	Beratungsgestaltung .....	44
6.1.4	Beratungsprozess .....	48
6.2	Auswirkungen des Konzepts auf die Praxis .....	53
6.3	Stärken und Problemfelder der Untersuchung .....	54
7	Literaturverzeichnis .....	55
8	Anhang .....	59

## Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1. Struktur und Ebenen eines Beratungskonzepts .....</i>	<i>3</i>
<i>Abbildung 2. Beratungslandschaft BIZ Zug .....</i>	<i>19</i>
<i>Abbildung 3. Das Berner Beratungsmodell.....</i>	<i>20</i>
<i>Abbildung 4. Organigramm BSLB GR .....</i>	<i>22</i>
<i>Abbildung 5. Vorschlag Konkretisierung Beratungsprozess (eigene Darstellung).....</i>	<i>51</i>

## Tabellenverzeichnis

<i>Tabelle 1 Prozess nach lösungsorientierter Beratung und «Life designing»-Paradigma.....</i>	<i>10</i>
<i>Tabelle 2 Handlungsmodell ask! – Beratungsdienste für Ausbildung und Beruf .....</i>	<i>18</i>
<i>Tabelle 3 Beratungsmodule nach dem GUIDE-Modell .....</i>	<i>19</i>
<i>Tabelle 4 Prozessgestaltung in der BSLB GR.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabelle 5 Übersicht Interviewpartner/-innen .....</i>	<i>28</i>
<i>Tabelle 6 Übersicht Kategorien zur Auswertung.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabelle 7 Übersicht Beratungsprozess aus Interviews .....</i>	<i>36</i>
<i>Tabelle 8 Vorschläge Konkretisierung der Beratungsgrundhaltung .....</i>	<i>44</i>
<i>Tabelle 9 Vorschläge Konkretisierung der Beratungsgestaltung .....</i>	<i>47</i>
<i>Tabelle 10 Begründungen Vorschlag Konkretisierung des Beratungsprozesses .....</i>	<i>49</i>
<i>Tabelle 11 Zusammenfassung Konkretisierung Beratungskonzept .....</i>	<i>52</i>

# 1 Einleitung und Fragestellung

Beratungskonzepte dienen der Entwicklung einer Identität als Beratungsperson, in dem sie Orientierung geben und damit helfen, strukturierter und flexibler zu beraten (Kuhn, 2014, S. 163). Nach einer Umfrage der Fachzeitschrift Panorama haben die meisten Schweizer Kantone Dokumente wie Beratungskonzepte, Beratungshandbücher, Best Practices, Prozessbeschreibungen oder Ähnliches, welche laufend aktualisiert werden. Die Konzepte umfassen Ziele, Theorien, Rahmenbedingungen sowie Handlungen der Beratenden und werden oft als Grundlage für die Qualitätssicherung eingesetzt (Zbinden Lüthi & Rollier, 2018).

Auch die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) Graubünden (GR) hat im Jahre 2012 ein Beratungs- und Informationskonzept erstellt und im Jahre 2015 überarbeitet. Ausserdem wurde auf Grundlage des Beratungs- und Informationskonzepts im Jahre 2014 ein Papier zum Qualitätsmanagement erarbeitet. In den beiden Konzepten wurden Grundhaltungen und Grundlagen zur Beratung definiert und der Prozess einer Beratung aufgezeigt.

Es stellen sich folgende Fragen: Wie können die Grundhaltungen und die Grundlagen zur Beratungsgestaltung in der Beratung umgesetzt werden und wie sieht der Beratungsprozess in der Praxis aus? Wie kann die Umsetzung der Grundlagen zur Beratungsgestaltung unterstützt werden, damit ein gemeinsames Beratungsverständnis gefördert wird? Gibt es ergänzende Themen oder Prozessschritte?

Die Hauptfrage dieser Arbeit ist: Wie kann das Beratungskonzept der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden konkretisiert werden?

Ziel dieser Arbeit ist es, Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzeptes mit Fokus auf Beratungsgrundhaltung, Beratungsgestaltung und Beratungsprozess der BSLB GR zu erarbeiten. Die Vorschläge sollen als Grundlage für die Diskussion im ganzen Beratungsteam dienen und helfen ein gemeinsames Beratungsverständnis zu entwickeln.

Im Teil zur theoretischen und wissenschaftsbasierten Fundierung dieser Arbeit werden daher zunächst die Begriffe Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung und Beratungskonzept definiert. Ausserdem werden Teile der Beratungsgrundhaltung anhand des aktuellen Kenntnisstandes der Forschung aufgezeigt. Ebenso werden die Elemente von Beratungsgestaltung und Beratungsprozess behandelt. Laufbahn- und Erkenntnistheorien sind nicht Teil dieser Arbeit. Der letzte Theorieteil widmet sich der Vorstellung ausgewählter Beratungskonzepte und -modelle in der Schweiz.

Die vorliegende Arbeit wird für die BSLB GR erstellt. Daher werden die BSLB GR und ihre bestehenden Konzepte in einem separaten Kapitel vorgestellt.

Für diese Masterarbeit wird die Methode der teilstrukturierten Form der Befragung vorgestellt und angewendet. Mittels Experteninterviews mit Beratungspersonen der BSLB GR wird die Fragestellung diskutiert. Anschliessend werden die Resultate dargestellt. Das Ergebnis



dieser Arbeit, die Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzepts, werden vorgestellt und deren Auswirkungen auf die Praxis werden geprüft. Die Arbeit wird mit einem Ausblick zum weiteren Vorgehen betreffend Konkretisierung des Beratungskonzepts der BSLB GR und mit der Reflexion der Untersuchung abgeschlossen.

## **2 Theoretische und wissenschaftsbasierte Fundierung**

Um die Grundlagen dieser Arbeit zu klären, bedarf es zunächst einer Definition von Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung und der dazugehörigen Begriffe sowie einer Definition des Begriffs Beratungskonzept, welche im ersten Teilkapitel beschrieben werden. Hauptteil dieses Kapitels sind Grundlagen aktueller Theorien und Aussagen aus der Literatur rund um Beratungsgrundhaltung und Beratungsgestaltung. Dabei liegt ein Fokus auf der Gestaltung des Beratungsprozesses, weshalb der Prozess in einem separaten Kapitel besprochen wird. Das letzte Teilkapitel beinhaltet die Vorstellung ausgewählter Beratungskonzepte und -modelle in der Schweiz.

### **2.1 Definition Beratung und Beratungskonzept**

#### **2.1.1 Definition Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung**

Grundsätze zur Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) in der Schweiz werden im siebten Kapitel des Bundesgesetzes über die Berufsbildung (2002) festgelegt: «Die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung unterstützt Jugendliche und Erwachsene bei der Berufs- und Studienwahl sowie bei der Gestaltung der beruflichen Laufbahn. Sie erfolgt durch Information und durch persönliche Beratung.»

Gasteiger (2014, S. 7) definiert berufliche Laufbahnberatung wie folgt:

*«Unter beruflicher Laufbahnberatung wird allgemein ein zeitlich befristeter, zielorientierter Prozess verstanden, in welchem Experten durch die Anwendung anerkannter Methoden Personen jeden Alters professionell bei laufbahnbezogenen Orientierungs-, Entscheidungs-, Planungs- und Handlungsprozessen sowie in beruflichen Veränderungssituationen beraten und begleiten.»*

In der Definition von Beratung nach Gasteiger (2014, S. 6-7) wird das Prinzip der «Hilfe zur Selbsthilfe» durch zeitlich befristete Unterstützung angesprochen. Eine Beratung ist freiwillig, zeitlich begrenzt, prozesshaft und deren Ergebnis ist offen. Eine Beratung hilft Entscheide zu fällen, damit Ratsuchende selbständig ihre Laufbahn gestalten können und nicht nur aktuelle, sondern auch künftige Herausforderungen meistern können und diese als Chance für Veränderungen nutzen (Schiersmann, 2011, S. 83-85; Nestmann, 2011, S. 63-

67; Nohl, 2010, S. 137-138). Eine Beratung soll folglich Ratsuchende darin stärken, dass eine Veränderung geschehen kann (Jähne & Schulz, 2018, S. 47). Sie soll Personen befähigen, Lösungen zu finden, sich zu verändern und eigene Entscheidungen zu treffen (Bamberger, 2015, S. 68-69; Gasteiger, 2014, S. 8). Dabei soll die Handlungskompetenz der Ratsuchenden gestärkt werden. Ratsuchende sollen am Ende überzeugt sein, die Fähigkeiten und Kompetenzen zu besitzen, um ihr Ziel zu erreichen (Gasteiger, 2014, S. 51). Laufbahnberatungen dienen demnach der Lebens- und Laufbahnplanung und damit dem Ausbau und der Aufrechterhaltung der Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit (Lang-von Wins & Triebel, 2012, S. 44; Nohl, 2010, S. 135).

Die in der Definition nach Gasteiger angesprochenen Experten sind die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatenden. In der vorliegenden Masterarbeit stehen die Begriffe Beratende, beratende Personen und Beratungspersonen für alle Berufs-, Studien- und Laufbahnberatenden. Ratsuchende werden die Personen genannt, welche eine Beratung in Anspruch nehmen. Als Synonyme werden manchmal Klientinnen und Klienten oder ratsuchende Personen verwendet. In dieser Arbeit gilt der Begriff Beratung für Berufs-, Studien- oder Laufbahnberatung. Beratungen werden in Einzelgesprächen oder teils in Kleingruppen durchgeführt (Gasteiger, 2014, S. 9). Da eine Beratung prozesshaft ist, zählen Kurzberatungen nicht dazu. Hier wird nur die Einzelberatung thematisiert.

### 2.1.2 Definition Beratungskonzept

Ein Beratungskonzept bietet Orientierung in dem es Grundhaltungen, ausgewählte Theorien, Elemente der Beratungsgestaltung, wie Beratungs- und Rollenverständnis oder Beziehungsgestaltung, sowie ein Handlungsmodell zur Umsetzung der genannten Punkte beinhaltet (Kuhn, 2014, S. 156):

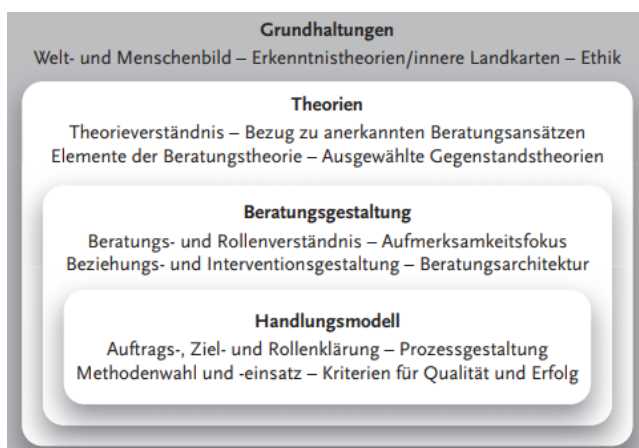


Abbildung 1. Struktur und Ebenen eines Beratungskonzepts

Das Konzept gibt Ideen, wie beraten werden kann und hilft zu begründen, warum wie beraten wird. Vieles geschieht in der Beratung intuitiv mit dem Hintergrundwissen aus dem Konzept. Wenn die Interaktionen zum Beratungskonzept passen, sind sie wirksamer. In jeder

Beratung spielt auch das Konzept oder die Vorstellungen der ratsuchenden Person eine zentrale Rolle. Ein Konzept muss demnach flexibel auf die Fragestellungen und auf die Ratsuchenden angewendet werden können. Die Grundlagen des Konzepts helfen den Beratungspersonen, strukturiert und flexibel zu beraten (Kuhn, 2014, S. 162-164).

Ein Beratungskonzept soll folglich Beratungspersonen dazu dienen, ihre Arbeit zu reflektieren und weiterzuentwickeln. Ein ergänzendes persönliches Beratungskonzept wird auf das organisationale Konzept abgestimmt (Kuhn, 2014, S. 157). Es ist wichtig, dass Beratungspersonen mit den Bedeutungen und Auswirkungen von verschiedensten Theorien betraut sind (McLeod, 2004/2011, S. 58). Eine Beratungsperson muss einen eigenen Stil entwickeln, denn sie kann diesen nicht einfach von Theorien oder von anderen Personen übernehmen. Oft wird der Beratungsstil in der Praxis entwickelt, beziehungsweise weiterentwickelt (McLeod, 2004/2011, S. 105). Die nachfolgenden Kapitel orientieren sich an Struktur und Ebenen eines Beratungskonzepts gemäss Kuhn (2014, S. 156).

## **2.2 Beratungsgrundhaltung**

Zu einer Beratungsgrundhaltung gehören das Welt- und Menschenbild wie Grundannahmen zu menschlichem Verhalten und Fähigkeiten. Im Bereich der Erkenntnistheorien werden Einflüsse von Systemen thematisiert. Auf ethische Grundsätze wird in dieser Arbeit nicht eingegangen.

### **2.2.1 Welt- und Menschenbild**

Das Menschenbild hat für die Beratung eine zentrale Bedeutung. Beratungspersonen haben ein Bild davon, wie Menschen funktionieren, welche grundsätzlichen Fähigkeiten sie haben und unter welchen Bedingungen der Mensch bereit ist, sich zu verändern (Kuhn, 2014, S. 158). Dadurch hat das von der Beratungsperson vertretene Menschenbild Auswirkungen auf das Verhalten und das Handeln der Beratungsperson und somit auf das ganze Beratungsgespräch (Müller, 2013, S. 69).

Das humanistische Menschenbild geht davon aus, dass jeder Mensch sich selbst verwirklichen will und sich stets weiterentwickeln können soll (Radatz, 2013, S. 60). Nach diesem Ansatz wird der Mensch als einzigartig und kompetent angesehen. Er ist selbstbestimmt, handelt eigenverantwortlich und ist Experte für sich selbst (Beushausen, 2016, S. 33). Das systemische Menschenbild zielt darauf ab, Realität und Wirklichkeit zu vergleichen und dadurch in der Beratung Anliegen und Lösungen der Klientinnen und Klienten einzuschätzen (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 106).

Zur Grundannahme menschlichen Verhaltens gehört, dass jeder Mensch die Welt anders wahrnimmt, ganz aus einem eigenen Blickwinkel und mit seiner eigenen Einstellung (Radatz, 2013, S. 31). Auch Erfahrungen, bisherige Erlebnisse, beeinflussen das Denken und

Handeln der Menschen (Radatz, 2013, S. 73). Verhalten geschieht demnach auf Grund von verarbeiteten Informationen, wobei Ist- und Soll-Zustände verglichen werden. Verhalten ist auf Ziele ausgerichtet (Bürgi & Eberhart, 2006, S. 79); daher lassen sich Ratsuchende nur auf Ideen ein, welche sie wichtig und nützlich finden. Wichtig und nützlich können sie dabei anders definieren als die Beratungsperson (Barthelmess, 2016, S. 49-50).

Zudem verhalten sich Menschen so, wie es für sie gerade Sinn macht. Beratungspersonen wissen daher nie mit Sicherheit, was sie bei den Ratsuchenden auslösen und wie sie darauf reagieren. Ihre Grundhaltung ist, dass jeder Mensch selbst entscheiden kann, welche Handlung sinnvoll ist (Radatz, 2013, S. 39-42).

Betreffend Grundannahmen zu menschlichen Fähigkeiten sind sich Expertinnen und Experten einig, dass jede Person das Potenzial und die Ressourcen zur Lösung eines Anliegens hat. Jeder Mensch ist Experte für seine Lebensgestaltung (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 116-117; Bamberger, 2015, S. 17). Ausserdem wird dabei angenommen, dass jede Person neugierig und kreativ ist und diese Fähigkeiten nur eingesetzt und entwickelt werden müssen (Müller, 2013, S. 69-70). Die Beratungsperson soll Ratsuchenden helfen, diese Ressourcen zu entdecken und weiterzuentwickeln (Gasteiger, 2014, S. 58), denn manchmal ist der Mensch so im Problem gefangen, dass er Unterstützung zur Entwicklung neuer Denkmuster benötigt, was durch gezielte Fragen oder Zusammenfassungen erreicht werden kann (Radatz, 2013, S. 75). Jede Person ist jedoch für ihr Handeln selbst verantwortlich (Gasteiger, 2014, S. 64).

### **2.2.2 Einflüsse von Systemen**

Je nach Systemen, in welchen sich Menschen bewegen, verhalten sie sich unterschiedlich, beziehungsweise nehmen sie verschiedene Rollen ein (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 115). Diese sind verknüpft mit Zielen und Erwartungen an sich selbst und des Systems (Radatz, 2013, S. 60). Wie bereits erwähnt, deutet und konstruiert sich nach lösungsorientierten Ansätzen jede Person ihre Wirklichkeit. Diese Wirklichkeit wird im Austausch mit anderen Menschen, je nach Kultur und Tradition angepasst (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 107-109). Gemäss dieser Einbettung der Personen in die Beziehungen zu anderen Menschen nach systemischem Denken, sind die Systeme immer in Veränderung und alle Personen im System müssen sich anpassen, wenn Veränderungen eines Individuums anstehen. So muss sich das System immer wieder angleichen, damit es stabil bleibt (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 110-113).

Zusammenfassend zur Beratungsgrundhaltung kann festgehalten werden, dass wesentliche Inhalte zu Welt- und Menschenbild sind, dass jeder Mensch einzigartig, selbstbestimmt und kompetent ist sowie sich andauernd weiterentwickelt. Jede Person ist Experte für sich

selbst. Dabei wird berücksichtigt, dass Personen die Welt aus ihren eigenen Blickwinkeln wahrnehmen, je nach Einstellung und Erfahrungen. In der Beratung müssen die verschiedenen Systeme der Ratsuchenden und ihre Rollen eruiert werden und Veränderungen müssen auf ihre Auswirkungen auf die Systeme geprüft werden.

## **2.3 Beratungsgestaltung**

Im Bereich der Beratungsgestaltung werden das Beratungs- und Rollenverständnis sowie die Beziehungsgestaltung besprochen. Beim Beratungs- und Rollenverständnis geht es um Vorstellungen über die Inhalte einer Beratung, die Rolle der Beratungspersonen und deren Aufgaben. Die Beziehungsgestaltung beinhaltet den Beziehungsaufbau, die Kommunikation und die Schaffung einer geeigneten Atmosphäre.

### **2.3.1 Beratungs- und Rollenverständnis**

In einer Beratung werden alle wichtigen Aspekte für die Laufbahn der Ratsuchenden besprochen. Laufbahnberatung umfasst alle Lebensbereiche. Das sind Themen rund um Ausbildung, Beruf und Arbeit, aber auch persönliche Themen wie Familie, Freizeit oder nebenberufliches Engagement (Schiersmann, 2011, S. 88; Nohl, 2010, S. 133-134; Lang-von Wins & Triebel, 2012, S. 44-45). Dies bestätigt auch das «Life designing»-Paradigma nach Savickas et al. (2009, zit. in Gasteiger, 2014, S. 47-48). Ratsuchende sollen dabei ihre unterschiedlichen Rollen in verschiedenen Kontexten anschauen und sich selbst und ihr Verhalten besser kennen lernen. Beratungen sind demnach kompetenzorientiert und beinhalten die Reflexion und Rekonstruktion der ganzen Biografie. Diese soll Selbst- wie auch Fremdbild enthalten, denn nicht immer sind sich Ratsuchende ihrer Fähigkeiten bewusst und die Selbstkenntnis ist ein wichtiges Fundament, damit Ratsuchende gute Entscheide treffen können. Laut Hirschi (2008, S. 16-17) ist das Ziel, Interessen, Fähigkeiten und Potenzial zusammenzubringen und realistische Lösungen zu entwickeln.

Nach Abessolo (2018) und Nohl (2010, S. 148) können Werte von Personen bei der Wahl einer Lösung entscheidend sein. Daher müssen in der Beratung Werte, Einstellungen und Haltungen besprochen werden. Die Ziele der Klienten müssen auf die Werte abgestimmt werden. Dies trägt zur Arbeitszufriedenheit und zum beruflichen Engagement bei.

Beushausen (2016, S. 172-174) fasst im Rahmen der sogenannten Anamnese-Erhebung zusammen, welche Informationen von der Beratungsperson in der Regel erhoben werden: Lebenssituation, familiäre Situation, Beruf, Arbeit, Leistung, Freizeit, Netzwerk, Werte, Interessen, Ressourcen, Gesundheit, bisherige Schritte zur Problemlösung, Persönlichkeit, Sozialkompetenz, Biografie, Wünsche, Lebensziele etc. Es werden normalerweise Teile davon besprochen. Nicht alle Themen sind für jede Beratung wichtig.

Diener (2011, S. 121-123) versteht Beratung als Prozess, in welchem mehr die Prozessberatung als die Expertenberatung im Vordergrund steht. Eine Beratung geht über die Informationsvermittlung hinaus und umfasst auch die Reflexion, welche Entscheidungen ermöglicht (Schiersmann, 2011, S. 84). Die Begleitung des Prozesses ist demnach wichtiger als die Informationsvermittlung (Müller, 2013, S. 64). Ziel ist es, dass Beratungspersonen nur sequenziell in die Rolle der Expertinnen oder Experten schlüpfen und somit die Ratsuchenden dazu anregen, eigenes adäquates Wissen anzueignen (Barthelmess, 2016, S. 38). In der Regel ist es eine Mischung von Prozess- und Expertenberatung, denn Beratende sind Expertinnen und Experten für Ausbildungen, Wege im Bildungssystem, Berufe, Arbeitsmarkt und berufliche Übergänge (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 128-129). Oft werden Entschiede auf Grund von Gewohnheiten, äusseren Einflüssen und eigenem Informationsstand gefällt. In der Beratung sind daher das Informieren, Strukturieren und Bewerten von Informationen im individuellen Kontext wichtige Aufgaben der Beratungspersonen. Sie müssen sich jedoch vergewissern, wie die Informationen bei den Klientinnen und Klienten verstanden werden (Ertelt, Schulz & Ivey, 2011, S. 57).

Die Beratungsperson muss die Rollen zwischen sich und der ratsuchenden Person klären, damit diese für das Anliegen des Klienten / der Klientin stimmt und hilfreich ist. Je bewusster sich die Beratungsperson in ihrer Rolle ist, desto klarer und produktiver kann sie beraten (Barthelmess, 2016, S. 29-31).

Bei Veränderungen wird die Beratungsperson stabile Bedingungen schaffen, damit Veränderungsprozesse von Ratsuchenden sicher und optimistisch angegangen werden können und Ratsuchende motiviert sind, neue Erfahrungen zu sammeln sowie bisherige Erfahrungen für Veränderungen zu nutzen. Dabei helfen sie, Vor- und Nachteile der aktuellen Situation und einer angestrebten Veränderung zu sammeln und damit auch die Motivation und Risiken zur Veränderung zu diskutieren (Schiersmann, 2011, S. 89-92; Lang-von Wins & Triebel, 2012, S. 37 & 44-45). Diese Aufgaben bestätigt auch die Theorie der geplanten Zufälle, wonach Beratungspersonen Menschen darin stärken, Chancen zu nutzen, offen zu sein für Veränderungen und vorausschauend zu handeln. Dabei hilft die beratende Person, Interessen und Fähigkeiten der Ratsuchenden mit Berufen und Arbeitsmarkt zu vergleichen. Zudem fördert die Beratungsperson die Klientinnen und Klienten darin, Neues auszuprobieren, Hindernisse beharrlich anzugehen, flexibel zu sein sowie optimistisch und risikobereit in die Zukunft zu blicken (Gasteiger, 2014, S. 51).

Beratungspersonen unterstützen Ratsuchende bei der Entwicklung von Kompetenzen und der Aktivierung von Ressourcen. Dabei helfen sie ihnen beispielsweise, persönliche Kompetenzen bewusst zu machen (Nohl, 2010, S. 147) sowie sich selbst neu zu sehen und zu verstehen (Bamberger, 2015, S. 60). Dazu begleiten sie bei der Entdeckung ihrer Persönlichkeit, ihrer Stärken, ihrer Rollen, ihrer Bedürfnisse und ihrer Werte (Nestmann, 2011, S. 72-

73). Damit können Ziele, Anliegen und Visionen erarbeitet werden (Schiersmann, 2011, S. 89-92) und der Fokus sowie der Horizont erweitert werden, wodurch die Wahl zwischen unterschiedlichen Perspektiven aufgezeigt wird (Barthelmess, 2016, S. 55-57). Ratsuchende werden eingeladen, nach vorne zu schauen und nach möglichen Lösungen zu suchen. Der Blick wird auf Möglichkeiten gerichtet (Bamberger, 2015, S. 59) und dem Problem wird nur so viel Aufmerksamkeit wie nötig geschenkt. Die Beratungsperson kann durch Anregungen dazu beitragen, dass die Ratsuchenden die Möglichkeit erhalten, sich weiterzuentwickeln (Barthelmess, 2016, S. 61-62), sich anzupassen, Perspektiven und Alternativen zu sehen sowie entsprechend zu handeln (Nohl, 2010, S. 147-148). Damit stärken Beratende Ratsuchende, ihre Laufbahn aktiv zu gestalten, eigenständig zu handeln und ihre Handlungskompetenz für kommende Herausforderungen zu erweitern (Rübner, 2010, S. 91; Nestmann, 2011, S. 72-73).

### **2.3.2 Beziehungsgestaltung**

Gute Berater/-innen finden einen Zugang zu anderen Menschen. Mehrere empirische Untersuchungen belegen, dass die persönlichen Eigenschaften einer Beratungsperson sowie ihre Fähigkeit, eine gute Beziehung zu den Ratsuchenden aufzubauen, ausschlaggebend sind (McLeod, 2004/2011, S. 15). Die Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratungsperson ist die wichtigste Grundlage in der Beratung (Nussbeck, 2014, S. 109-110). Laut Grolimund (2017, S. 19) ist es wichtiger, wer jemanden berätet, als wie diese Person berätet. Die Beziehung ist das Fundament für die inhaltliche Arbeit in der Beratung und muss dauernd gepflegt werden (Jähne & Schulz, 2018, S. 51). Die Beziehungsgestaltung wird je nach Situation, Ziel und Anliegen der Ratsuchenden angepasst (Grolimund, 2017, S. 53-58).

Zu einer guten Beziehung gehören Vertrauen, Interesse, Kongruenz, Akzeptanz, Wertschätzung, Klarheit, und Empathie, aber auch eine professionelle Distanz.

Vertrauen zwischen Beratungsperson und ratsuchender Person ist die Basis für eine Beratung (Beushausen, 2016, S. 97). Sobald eine Vertrauensbasis hergestellt werden konnte, können Ratsuchende offen über Vertrauliches oder Schwieriges sprechen (Nussbeck, 2014, S. 87). Die Vertraulichkeit garantiert, dass Daten vom Zugriff Dritter geschützt werden und auch niemand erfährt, wer eine Beratung in Anspruch genommen hat (McLeod, 2004/2011, S. 114).

Beratende zeigen Interesse an allen Beteiligten (Beushausen, 2016, S. 96) und an ihren Geschichten (McLeod, 2004/2011, S. 23). Kongruenz heisst, dass Beratende authentisch und gegenüber den Ratsuchenden ehrlich sind (Nussbeck, 2014, S. 59-60).

Mit Akzeptanz ist gemeint, die Ratsuchenden und ihre Fähigkeiten aus eigener Kraft Lösungen zu finden und sich weiterzuentwickeln zu stärken und ihnen mit Wertschätzung gegenüber zu treten (Nussbeck, 2014, S. 60). Beratungspersonen haben demnach Wertschätzung

und Respekt vor den Sichtweisen und Leistungen der Ratsuchenden und akzeptieren das Gegenüber, ihre Werte und ihre Widerstände (Beushausen, 2016, S. 96-98; Bürgi & Eberhart, 2006, S. 42; McLeod, 2004/2011, S. 23). Das bedeutet, akzeptieren und dennoch aktivieren, beziehungsweise bei der Problemlösung unterstützen, strukturieren, Verständnis zeigen und doch konfrontieren (Grolimund, 2017, S. 52-53). Bürgi und Eberhart (2006, S. 30-31) beschreiben einen weiteren Aspekt, welcher für eine gute Beziehungsgestaltung besonders wichtig ist: Klarheit. Mit Klarheit sind klare Rollen und klare Aufträge gemeint. Dabei sind sich Beratende bewusst, dass sie das Klientensystem beeinflussen, achten jedoch darauf, dass sie keine Ratschläge erteilen (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 120). Das bedeutet, der Berater / die Beraterin muss berücksichtigen, welche Reaktionen seine / ihre Interventionen bei der ratsuchenden Person auslösen (Barthelmess, 2016, S. 22-23). Mit Empathie und professioneller Distanz versuchen sie Ratsuchende zu verstehen, aber nicht sich mit ihnen zu identifizieren, mitzufühlen aber nicht mitleiden sowie keine persönlichen Wertungen einzubringen (Grolimund, 2017, S. 50; Nussbeck, 2014, S. 60).

Immer wieder muss die Beratungsperson abwägen, wie das Gegenüber angesprochen werden kann und was dabei zur Sprache kommen soll oder nicht. Dazu gehört auch die Entscheidung, wie und was kommuniziert wird. Das betrifft die Wortwahl oder das Konfrontieren mit Aussagen und Widersprüchen (Nohl, 2010, S. 146; Nussbeck, 2014, S. 99) sowie Visualisierungen, um Emotionen zu berücksichtigen (Schiersmann, 2011, S. 89-92). Aber auch durch Stimmlage, Mimik und Gestik wird kommuniziert (Bürgi & Eberhart, 2006, S. 79). Positive Mimik ermutigt Klientinnen und Klienten weiterzusprechen (Ertelt, Schulz & Ivey, 2011, S. 43). Auch Wiederholungen der Beratungsperson, Paraphrasen oder die Reflexion von Gefühlen unterstützen die Klientinnen und Klienten beim Reden (Ertelt, Schulz & Ivey, 2011, S. 43-45). Damit Paraphrasieren oder Spiegeln der Aussagen möglich wird, hören Beratungspersonen aktiv zu, was den Ratsuchenden ermöglicht, sich selbst zu verstehen (Beushausen, 2016, S. 34; Gasteiger, 2014, S. 68-69; Radatz, 2013, S. 109-112). Ausserdem können Beratungspersonen damit und mit gezieltem Nachfragen prüfen, ob sie die Ratsuchenden richtig verstanden haben (Bürgi & Eberhart, 2006, S. 30; Nohl, 2010, S. 146). Je besser die Beratungsperson Ratsuchende kennenlernt, desto besser kann sie diesen reflektierend zuhören, da sie bereits Gesagtes einbringen und Aussagen der ratsuchenden Personen verknüpfen kann (Jähne & Schulz, 2018, S. 75).

Eine Beratung muss in einer ungestörten Atmosphäre stattfinden (Beushausen, 2016, S. 172), wobei die Beratungsperson für einen geschützten und professionellen Gesprächsrahmen sorgt (Bürgi & Eberhart, 2006, S. 31). Für einen gelingenden Beratungsprozess ist es wichtig, dass sich Klientinnen und Klienten in den Beratungsräumen wohlfühlen und dadurch angeregt werden, offen zu reden (McLeod, 2004/2011, S. 137). Die Beratungsräume sollten



einfach eingerichtet und gepflegt sein sowie genügend Platz bieten (Nussbeck, 2014, S. 85-86).

Zusammenfassend kann zur Beratungsgestaltung gesagt werden, dass eine Beratung je nach Anliegen und Persönlichkeit der ratsuchenden Person passend gestaltet wird und auch die Rolle der Beratungsperson entsprechend variiert. Die Beratung umfasst alle Lebensbereiche, welche für die Laufbahn wichtig sind. Beratende sind helfende Prozessbegleiter/-innen, welche beraten, informieren sowie helfen zu klären und zu ordnen, Perspektiven und Alternativen zu sehen sowie entsprechend zu handeln. Dabei achtet die Beratungsperson auf die Individualität der Ratsuchenden, hilft ihnen ihre Ressourcen zu entdecken und weiterzuentwickeln sowie Entscheide zu fällen, ohne Ratschläge zu geben. Eine gute Beziehung zwischen ratsuchender Person und Beratungsperson ist die wichtigste Grundlage in der Beratung. Immer wieder muss die Beratungsperson abwägen, was wie kommuniziert werden soll. Die Beratungen müssen in einer ungestörten Atmosphäre stattfinden und die Ratsuchenden sollen sich in den Räumen wohlfühlen.

## 2.4 Beratungsprozess

Dieses Kapitel orientiert sich am Handlungsmodell nach Kuhn (2014, S. 156). Hier werden die Phasen im Beratungsprozess anhand von verschiedenen Modellen und theoretischen Grundlagen aufgezeigt. Anschliessend werden einzelnen Prozessschritte genauer beleuchtet, Aufgaben ausserhalb der Beratungssitzungen thematisiert und die Reflexion der Beratung angesprochen.

### 2.4.1 Phasen im Beratungsprozess

Experten teilen den Beratungsprozess in drei bis sechs Phasen ein. Balz, Plöger und Dierolf (2015, S. 130-134), Diener (2011, S. 122-123) oder Nussbeck (2014, S. 93) unterscheiden lediglich drei Phasen der Beratung: Einstiegsphase (Klärung oder Beginn), Arbeitsphase und Abschlussphase (Ende, Zusammenfügen der verschiedenen Erkenntnisse).

Der Beratungsprozess nach dem «Life designing»-Paradigma (Gasteiger, 2014, S. 48) und die lösungsorientierte Beratung nach Bamberger (2015, S. 82ff.) definieren sechs Phasen:

Tabelle 1

*Prozess nach lösungsorientierter Beratung und «Life designing»-Paradigma*

Phase	Lösungsorientierte Beratung	«Life designing»-Paradigma
1.	Synchronisation: Einander kennen lernen, erste Orientierung, Problemverstehen, Lösungsauftrag, Kontraktbildung	Ratsuchende beschreiben ihre aktuelle Herausforderung, ihre Erwartungen und definieren mit der Beratungsperson die Ziele.

2.	Lösungsvision: Zieldefinition, Lösungsmöglichkeiten erkunden und bewusst machen	Ratsuchende reflektieren mit Unterstützung der Beratungsperson sich selbst, ihr Verhalten in unterschiedlichen Rollen.
3.	Lösungsverschiebung: Ressourcen identifizieren und im Rahmen von Hausaufgaben nutzen	Ratsuchende erarbeiten neue Perspektiven, wobei das ganze Umfeld berücksichtigt wird.
4.	Lösungsbegleitung: Lösungsaktivitäten der Ratsuchenden verstärken	Die Herausforderung wird in Bezug zu den Perspektiven gestellt, wobei Vergangenheit und Zukunft miteinander verknüpft werden sollen.
5.	Lösungsevaluation: Lösungsannäherung, weitere Schritte besprechen	Ein Handlungsplan mit konkreten Schritten unter Berücksichtigung der Ressourcen und Umstände der Ratsuchenden wird erstellt.
6.	Lösungssicherung: Verstärkung der Ratsuchenden als Gestalter/-innen ihres Lebens	Die Beratungsperson begleitet die Umsetzung der Schritte.

---

Die unterschiedlichen Theorien und Modelle zu den Phasen im Beratungsprozess zeigen auf, wie unterschiedlich eine Beratung strukturiert werden kann. Eine Beratung ist ein dynamischer Prozess und daher sind die notwendigen Phasen weder vorhersehbar noch planbar (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 125) und es gibt kein fixes Schema für eine Beratung, welchem die Beratungspersonen folgen können. Sie müssen flexibel agieren können (McLeod, 2004/2011, S. 16), denn die Ratsuchenden bestimmen mit ihrem Anliegen und ihren Zielen den Prozess (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 122; Beushausen, 2016, S. 98). Im Prozess haben «Störungen Vorrang». Beratende gehen jeweils auf Gefühle oder aufkommende Erinnerungen der Klienten ein, lassen Zeit, um nachzudenken und gönnen beiden Seiten Pausen (Bürgi & Eberhart, 2006, S. 44 & 51).

Der Prozess wird von Beratungsperson und ratsuchender Person gemeinsam gestaltet (Barthelmess, 2016, S. 24-26), denn ohne die Mitarbeit der ratsuchenden Personen bei der Prozessgestaltung können Beratungen nicht zum Erfolg führen (Schiersmann, 2011, S. 84). Die Beratungsperson begleitet im Prozess von Ist nach Soll (Bamberger, 2015, S. 18).

Im nächsten Kapitel werden die Prozessschritte der Einfachheit halber nach drei Phasen unterteilt beschrieben (vgl. Balz, Plöger und Dierolf, 2015, S. 130-134).

## 2.4.2 Prozessschritte

### 1. Schritt: Einstiegsphase

Die Einstiegsphase ist wichtig für den Aufbau einer guten Beziehung (Grolimund, 2017, S. 23-26). Zu Beginn einer Beratungssitzung sollen die Klientinnen und Klienten Zeit bekommen, um anzukommen (Bürgi & Eberhart, 2006, S. 36). Die Ratsuchenden müssen bereit

sein, sich auf die Planung einer Veränderung einzulassen. Nur so kann ein Prozess gestartet werden (Jähne & Schulz, 2018, S. 53). Dabei ist es wichtig, zu klären, ob die Klientinnen und Klienten die Wahl haben, sich zu verändern oder ob sie beispielsweise durch einen Jobverlust dazu gezwungen sind (Gasteiger, 2014, S. 73-74). Es gilt auch zu klären, ob sie freiwillig da sind, oder ob sie jemand aus dem Umfeld oder eine Institution angemeldet hat (Beushausen, 2016, S. 194-195).

Am Anfang des Gesprächs dürfen Informationen zu Vertraulichkeit, Weitergabe von Daten, wie auch für Supervision oder zum Einbezug weiterer Personen, sowie zur Protokollierung und Archivierung der Gesprächsunterlagen nicht fehlen (Bürgi & Eberhart, 2006, S. 37; Nussbeck, 2014, S. 94-95). Nach diesem ersten Kennenlernen folgt die Situationsschilderung, welche so kurz wie möglich und so lange wie nötig sein soll, denn Ratsuchende sollten so schnell wie möglich von den Problemen weg zu den Lösungen denken (Radatz, 2013, S. 122-123).

Besonders wichtig ist im Erstgespräch ausserdem die Klärung der Erwartungen der Klientinnen und Klienten (Nussbeck, 2014, S. 94-96). Die Beratungsperson zeigt zudem auf, welche Möglichkeiten ein Gespräch bietet, wie die Beratung ablaufen könnte, wie sie arbeitet, welche Mittel eingesetzt werden können und vereinbart mit der ratsuchenden Person, wie zusammengearbeitet wird (Bamberger, 2015, S. 84-95; Beushausen, 2016, S. 172-174).

Die Ziele müssen klar definiert werden (Nussbeck, 2014, S. 95) und sollen von der ratsuchenden Person selbst erreichbar sowie positiv formuliert sein, damit sie motivierend wirken. Klare Zieldefinitionen beinhalten, was die ratsuchende Person bis wann in welchem Ausmass erreichen will. Ziele sollten zudem nicht zu gross sein. Manchmal ist es ratsam, aus einem grossen Ziel Teilziele zu bilden (Radatz, 2013, S. 143-144). Daher macht es Sinn, kurzfristige, mittelfristige und langfristige Ziele zu entwickeln (Beushausen, 2016, S. 182). Diese und die Art der Zusammenarbeit können im Laufe der Beratung angepasst werden (Gasteiger, 2014, S. 72). Der Zeitfaktor wird dabei ebenfalls angesprochen (Beushausen, 2016, S. 182). Dauer und Häufigkeit der Beratungssitzungen werden unter Berücksichtigung, welchen zeitlichen Rahmen sich die Ratsuchenden gesetzt haben, festgelegt (Gasteiger, 2014, S. 72).

## **2. Schritt: Arbeitsphase**

In der Arbeitsphase geht es um die Lösungssuche. Beratende unterstützen dabei mit Strategien, welche den Klientinnen und Klienten helfen, sich selbst besser einzuschätzen, mit Informationsvermittlung oder durch Stärkung der Informationskompetenz sowie mit Strategien zur Entscheidungsfindung und Realisierung. Die Beratungsperson bietet aber lediglich Möglichkeiten an. Die Ratsuchenden entscheiden, welche Themen sie bearbeiten möchten (Rübner, 2010, S. 89-91). Die Beratungsperson hilft, Informationen zu sammeln und auf Per-

spektiven zu lenken. Dabei werden Vor- und Nachteile von Lösungsideen und mögliche Hindernisse besprochen. Klientinnen und Klienten sollen dadurch ihre Ressourcen entdecken, herausfinden, wer sie bei der Erreichung des Ziels unterstützen kann, und wie sie Herausforderungen als Chancen nutzen können (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 130-134; Nussbeck, 2014, S. 96). Die Ratsuchenden können anschliessend ihre Kriterien einer guten Lösung bestimmen, beziehungsweise was eine gute Lösung beinhalten würde und sind in der Folge in der Lage, zu beschreiben, wie diese aussehen könnte. Die ratsuchende Person kann die Lösung beschreiben und ist sich bewusst, welche Auswirkungen die Lösung im Alltag und allenfalls auf ihr Umfeld haben könnte (Radatz, 2013, S. 158-162).

In Folgeberatungen werden immer wieder Verbesserungen gewürdigt und geklärt, welche Ressourcen dabei geholfen haben. Veränderungen können dabei skaliert werden (Bamberger, 2015, S. 193ff.), damit sich Ratsuchende bewusstwerden, welche Fortschritte sie gemacht haben (Jähne & Schulz, 2018, S. 64).

### **3. Schritt: Abschlussphase**

Ein guter Abschluss der Beratung ist für eine effektive Beratung wichtig (Grolimund, 2017, S. 350). In der Abschlussphase soll sichergestellt werden, dass alles besprochen werden konnte und alle Fragen geklärt wurden (Bamberger, 2015, S. 179). Zum Schluss soll ein konkreter, schriftlich festgehaltener Plan mit nächsten Schritten und Terminen entstehen (Rübner, 2010, S. 89-91), welcher Strategien für die Zielerreichung (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 134) und die weitere Vorgehensweise enthält (Bamberger, 2015, S. 179). Es wird dabei geklärt, wie die erarbeiteten Lösungen umgesetzt und die kennengelernten Strategien nachhaltig genutzt werden können (Nussbeck, 2014, S. 96-97). Ratsuchende sollen eine genaue Vorstellung davon haben, wie es nach der Beratung weitergeht. Bei der Erstellung eines Handlungsplans mit konkreten Schritten muss auch berücksichtigt werden, welche Stolpersteine auftreten könnten und wie mit diesen umgegangen werden könnte, ohne, dass der Veränderungsprozess abgebrochen wird (Jähne & Schulz, 2018, S. 131-134). Beratungsperson und ratsuchende Person klären am Schluss, wie sie miteinander verbleiben sollen (Beushausen, 2016, S. 334). Beratende sollten die Möglichkeit bieten, dass die ratsuchende Person sich nochmals melden darf (Bamberger, 2015, S. 215ff.). Allenfalls wäre in der Umsetzungsphase ein unterstützendes Coaching ratsam (Diener, 2011, S. 123). Es soll aber auch geklärt werden, wie Personen aus dem Umfeld den Klientinnen und Klienten bei der Umsetzung einer Lösung helfen können (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 124). Wertvoll wäre es, wenn die ratsuchende Person zum Abschluss ihre Situation und alles Besprochene zusammenfasst und sagt, was sie in der Beratung erreicht hat (Beushausen, 2016, S. 334; Radatz, 2013, S. 164). Dabei sollen das Erreichte und die Fortschritte seit Beginn der Beratung gewürdigt werden (Bamberger, 2015, S. 217; Grolimund, 2017, S. 353). Am Schluss eines Beratungsprozesses wird die Ausgangslage mit dem Beratungsergebnis verglichen

und damit der Beratungsprozess evaluiert (Nussbeck, 2014, S. 99) sowie reflektiert (Radatz, 2013, S. 165), wobei die Zufriedenheit der Ratsuchenden mit dem Prozess überprüft wird (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 134).

Zum Abschied könnte die beratende Person dem Klienten / der Klientin ein kleines Geschenk, wie ein Bild oder Worte mitgeben, welches symbolisch für die weiteren Schritte steht (Beushausen, 2016, S. 334).

### **2.4.3 Aufgaben ausserhalb der Beratungssitzungen**

Ausserhalb der Beratungssitzungen haben Beratungspersonen und Ratsuchende unterschiedliche Aufgaben. Bei den Beratenden sind es die Vor- und Nachbereitung der Beratungen und bei den Ratsuchenden können es sogenannte Hausaufgaben sein.

Gemäss Bürgi und Eberhart (2006, S. 32-35) ist eine gute Vorbereitung auf eine Beratung wichtig und nach Beushausen (2016, S. 69) soll sich die Beratungsperson vorgängig einige Gedanken machen. Die Beratungsperson muss sich dabei überlegen, welche Vorinformationen vorhanden sind. Wenn beispielsweise Vorinformationen einer überweisenden Stelle oder aus vorherigen Beratungen vorliegen, stellt sich die Frage, wie die Beratungsperson damit umgeht. Sie sollte auf Grund von Vorinformationen nicht voreingenommen sein und falls sie Vorinformationen nutzt, diese der Klientin / dem Klienten offenlegen. Wenn es sich um eine Folgeberatung handelt, muss die Beratungsperson wissen, was beim letzten Gespräch besprochen, abgemacht oder versprochen wurde. Zu einer guten Vorbereitung kann auch gehören, das Büro zu lüften, noch etwas zu trinken und sich damit auf die kommende ratsuchende Person einzustellen.

In der Nachbereitung können Beratende Recherchen oder Abklärungen übernehmen sowie telefonisch oder per Mail sich bei den Klientinnen und Klienten über ihre Fortschritte erkundigen oder weitere unterstützende Massnahmen besprechen (Bamberger, 2015, S. 178ff.).

Beratende dokumentieren die Ergebnisse aus den Gesprächen und stellen den Ratsuchenden auf Wunsch Zusammenfassungen zur Verfügung (Gasteiger, 2014, S. 64). Dazu notieren sie Aussagen der ratsuchenden Personen (Radatz, 2013, S. 112) oder visualisieren die Erkenntnisse aus der Beratung. Damit ergibt sich ein Gesamtbild für Ratsuchende und Beratungsperson und es wird gewährleistet, dass nichts vergessen geht (Gasteiger, 2014, S. 73).

In der Zeit zwischen den Beratungssitzungen geschieht bei den Klientinnen und Klienten laut Bürgi und Eberhart (2006, S. 42) das Wesentliche, was entscheidend für den Erfolg der Beratung ist. Daher sollte diese Zeit sinnvoll genutzt werden, in dem einiges ausprobiert und erledigt wird. Gezielte, gut begründete, erklärte, motivierende und umsetzbare Hausaufgaben könnten dabei eingesetzt werden. Das könnten Gespräche mit Bezugspersonen, Übungen, Beobachtungen, Lese- und Schreibaufträge, Experimente oder Reflexionen sein. Am besten wäre es, wenn die Ratsuchenden sich selbst Hausaufgaben geben. Auf jeden Fall

soll es ihnen überlassen werden, ob sie die Aufgaben machen oder nicht. Vielleicht muss auch klar besprochen werden, wie sie die Aufgaben angehen können oder man übt die Aufgaben kurz gemeinsam. Sie sollten auf jeden Fall genügend Zeit für die Aufgaben bis zur nächsten Sitzung haben und die Ergebnisse sowie Erfahrungen aus der Durchführung der Aufgabe müssen in der Sitzung besprochen werden. Sollten die Klientinnen und Klienten die Hausaufgaben nicht erledigt haben, gilt es nach den Gründen zu fragen und zu reflektieren, was beim nächsten Auftrag anders gestaltet werden könnte (Grolimund, 2017, S. 359-389).

#### **2.4.4 Reflexion der Beratung**

Schon während des Beratungsprozesses holen Beratungspersonen immer wieder Rückmeldungen der Ratsuchenden ein (Bamberger, 2015, S. 32) und klären dadurch, ob Interventionen für sie wichtig sind oder nicht (Barthelmess, 2016, S. 63-64). Das Einholen von Feedback gehört auch zur Gesprächsevaluation am Schluss der Beratung. Dabei besteht jedoch die Problematik, dass die Qualität einer Beratung nicht objektiv gemessen werden kann (Beushausen, 2016, S. 341), denn Auswirkungen werden oft erst später sichtbar und Ratsuchende sehen dabei nur schwer einen Zusammenhang zur Beratung (Gasteiger, 2014, S. 78).

Eine bewusste und anhaltende Selbstreflexion des eigenen Handelns, der eigenen Normen, Werte und Ressourcen der Beratungsperson ist unabdingbar (Beushausen, 2016, S. 339-340). Ein offener, selbstkritischer und fehlerfreundlicher Umgang mit sich selbst sowie gegenüber anderen Menschen ist wünschenswert (Beushausen, 2016, S. 100).

Nebst der Selbstreflexion ist laut Beushausen (2016, S. 340) Supervision notwendig. Ziel der Supervision ist es, Kompetenzen zu erhöhen und das eigene Handeln gemeinsam zu reflektieren. Die Intervision ist eine Form von Supervision, wobei in der Regel mit anderen Beratenden Fälle besprochen werden.

Zusammenfassend zum Kapitel des Beratungsprozesses lässt sich feststellen, dass der Prozess und die Phasen weder vorhersehbar noch planbar sind. Daher können in jeder Beratung je nach Fragestellung und Ziel verschiedene Schritte und Inhalte notwendig sein. Wichtig ist auf jeden Fall die klärende Einstiegsphase, in welcher die Ziele und die Art der Zusammenarbeit gemeinsam definiert werden und eine gute Beziehung aufgebaut werden kann.

Die Beratungsperson begleitet den ganzen Prozess so, dass die ratsuchende Person in ihrer Zielfindung unterstützt wird. Ausserdem ist in der Abschlussphase die Erstellung eines Handlungsplans bedeutend für die Wirkung der Beratung. Aber auch ausserhalb der Beratungssitzungen haben Beratungspersonen und Ratsuchende verschiedene Aufgaben zur Vor- und Nachbereitung, wozu auch sogenannte Hausaufgaben gehören können. Beratungen werden mit einer Reflexion abgeschlossen, wozu Feedback der Ratsuchenden, Selbstreflexion der Beratenden oder auch Supervision gehören.

## **2.5 Beratungskonzepte und -modelle in der Schweiz**

Beispielhaft werden hier die Beratungskonzepte und -modelle der Kantone Aargau, Bern und Zug sowie des Oberwallis vorgestellt. Dazu wird zuerst ein Überblick über die Inhalte der Konzepte gegeben und anschliessend auf die Kernthemen dieser Arbeit auf die Beratungsgrundhaltung, die Beratungsgestaltung und den Beratungsprozess eingegangen.

### **2.5.1 Überblick Inhalte**

Das Konzept des Kantons Aargau (ask!, 2017) beinhaltet kompakt auf sieben Seiten allgemeine Rahmenbedingungen zur Beratungsgestaltung, verschiedene Beratungsangebote, Leitbild, Werte sowie Vision und Mission und dient als Grundlage für persönliche Beratungskonzepte der Beratungspersonen. Die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) Oberwallis (2018) hat ein Beratungskonzept, welches inklusive Anhang 94 Seiten umfasst. Sie nutzt ihr Beratungskonzept, damit Beratungspersonen ihre Arbeit reflektieren und ihre Kompetenzen ausbauen können, das Beratungsverständnis nach aussen vermittelt werden kann und die Beratungspersonen ein gemeinsames Verständnis entwickeln können. Das Konzept beinhaltet den gesetzlichen Auftrag, das Umfeld der Beratungen, Grundhaltungen, Beratungsgestaltung, Handlungen und Theorien. Das Beratungskonzept des Berufsinformationszentrums (BIZ) Zug (Brütsch, 2018) beinhaltet auf sieben Seiten zusammengefasst gesetzliche Grundlagen, ein Leitbild, die Beratungsangebote sowie Standards zur Qualitätssicherung. Damit soll die Beratung für Ratsuchende verständlich gemacht werden und Beratungspersonen erhalten Leitplanken für ihre Arbeit. Das Berner Beratungsmodell (Simonett, 2012) beinhaltet in seinen 23 Seiten Beratungsmodule, Teilmodule, prozessfördernde Interventionen und Qualitätsstandards auf struktureller und inhaltlicher Ebene sowie auf Beziehungsebene. Ausserdem wird der gesetzliche Auftrag dargelegt.

### **2.5.2 Beratungsgrundhaltungen und -gestaltung**

Die Konzepte und Modelle orientieren sich am humanistischen Weltbild (ask!, 2017, S. 6; Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Oberwallis, 2018, S. 10; Simonett, 2012, S. 15). Weiter zählen zu den Grundhaltungen die kundenorientierte, vernetzte, qualifizierte, nach ethischen Grundsätzen handelnde Arbeit. Stichworte dazu sind Autonomie, Selbstverantwortung und selbständiges Handeln und Entscheiden der Ratsuchenden (Brütsch, 2018, S. 3).

ask! (2017, S. 1-2 & 7) definiert Beratung als strukturierten Kommunikationsprozess, in welchem durch Interaktionen zielorientiert beraten wird. Dazu gehört die Informationsvermittlung oder die Vermittlung von Informationskompetenz, klare Ziele für das Finden von Lösungen sowie die Stärkung von Ressourcen, damit Ratsuchende in klaren Schritten ihre Ziele errei-

chen können. Die BSLB Oberwallis (2018, S. 10-11 & 20-34) beschreibt Beratung als lösungsorientiert und achtet auf die Realisierbarkeit. Nach dem Beratungsverständnis des BIZ Zug unterstützt Beratung bei der Laufbahngestaltung und hat zum Ziel, die berufliche Zufriedenheit zu fördern. Ratsuchende Personen stehen dabei im Mittelpunkt und arbeiten aktiv mit. In der Beratung wird reflektiert, Wünsche und Möglichkeiten werden besprochen und Informationen werden individuell vermittelt (Brütsch, 2018, S. 2-4). Im Berner Beratungsmodell wird Beratung als Interaktionsprozess beschrieben (Simonett, 2012, S. 18).

Das Rollenverständnis wird in den Konzepten und Modellen wie folgt beschrieben:

- Beratungspersonen sind Expertinnen / Experten für den Prozess, sind empathisch und ermutigen Ratsuchende. Dabei sind sie transparent und konfrontieren diese mit der Realität. Eine Beratung ist vertraulich. Informationen werden nur mit Einverständnis der Klientinnen und Klienten weitergegeben, ausser es besteht eine Fremd- oder Selbstgefährdung (ask!, 2017, S. 2-3).
- Beratungspersonen haben je nach Fragestellung, Beratungsthemen und Zielen unterschiedliche Rollen. Sie können Beraterin / Berater, Coach oder Expertin / Experte sein. Die Rolle kann sich im Prozess auch ändern. Dabei ist es wichtig, dass die Rollen für alle Beteiligten klar sind (Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Oberwallis, 2018, S. 37-38).
- Beratungspersonen unterstützen bei der Entwicklung von Fähigkeiten und Interessen. Dabei werden Bildung, Beruf, persönliche und wirtschaftliche Aspekte berücksichtigt. Ratsuchende Personen sollen befähigt werden, selbstverantwortlich zu handeln und Sicherheit bei Entscheidungen zu gewinnen (Brütsch, 2018, S. 3).
- Beratungspersonen sind gute Zuhörer/-innen, helfen den Ratsuchenden ihre aktuelle Situation, ihre Ressourcen und Bedürfnisse zu erkennen und zu formulieren sowie Lösungen aktiv anzugehen (Simonett, 2012, S. 18-19).

Die Beziehung zwischen Beratungsperson und ratsuchender Person ist die Basis einer Beratung, damit gemeinsam Ziele erreicht werden können. Beratende bauen eine wertschätzende, empathische und respektvolle Beziehung zu den Ratsuchenden auf und respektieren ihre Autonomie (ask!, 2017, S. 2; Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Oberwallis, 2018, S. 37; Brütsch, 2018, S. 3; Simonett, 2012, S. 19). Die Haltung der Beratenden ist offen und neutral (Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Oberwallis, 2018, S. 9-11 & 35).

Die Beratungsbeziehung zwischen ratsuchender Person und Beratungsperson ist für eine gute Beratung zentral. Die Beratungsperson schafft einen Rahmen, in welchem sich die Ratsuchenden trauen, an ihren Themen zu arbeiten. Beratende versuchen, Ratsuchende zu verstehen und verhalten sich kongruent sowie beziehungs- und problemneutral. Dazu gehört auch das Schaffen einer förderlichen Atmosphäre, wobei Bedürfnisse, wie beispielsweise Durst oder Sitzgewohnheiten, berücksichtigt werden können (Simonett, 2012, S. 10 & 17).



### 2.5.3 Beratungsprozess

Die Konzepte beinhalten verschiedene Definitionen und Modelle zum Beratungsprozess. ask! (2017, S. 4-5) definiert den Beratungsprozess in vereinfachter Form, welcher Rückschlaufen, Betonungen, Wiederholungen oder Auslassungen sowie Methodenfreiheit ermöglicht. Das Handlungsmodell wird nachfolgend vereinfacht dargestellt:

Tabelle 2

*Handlungsmodell ask! – Beratungsdienste für Ausbildung und Beruf*

Element	Inhalt
Vorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anmeldeformular und Beilagen studieren.</li> <li>Allenfalls Recherche sowie Informationen, Arbeitsmittel und diagnostische Verfahren bereitstellen.</li> </ul>
Einstieg	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beziehung aufbauen und Atmosphäre gestalten.</li> </ul>
Ausgangslage klären	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klärung von Anliegen, Fragestellung, Vorgehen, Rollen, Erwartungen, Auftrag, Rahmenbedingungen und des Einsatzes von Methoden sowie gemeinsames Verständnis.</li> <li>Aktuelle Situation eruieren.</li> <li>Ausgangslage und Veränderungen werden in jedem Gespräch geklärt.</li> </ul>
Beratungs- und Sitzungsziele vereinbaren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konkrete, realisierbare und überprüfbare Ziele formulieren.</li> <li>Ziele können im Laufe der Beratung angepasst werden.</li> <li>Ziele der einzelnen Gespräche und Teilziele definieren.</li> <li>Vorgehen den Ratsuchenden erklären.</li> </ul>
Entwickeln von Lösungen und Ressourcenaktivierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ressourcen stärken, damit Ratsuchende autonom entscheiden können.</li> </ul>
Realisierungsschritte planen und umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nächste Schritte, Vorgehen, Termine, Verantwortlichkeiten und mögliche Unterstützungen besprechen.</li> </ul>
Sitzung / Beratung evaluieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergleich der Ergebnisse mit den Zielen.</li> <li>Klärung von offenen Punkten.</li> <li>Allenfalls weitere Termine festlegen.</li> </ul>
Falldokumentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ergebnisse im Fallprogramm erfassen und wesentliche Dokumente einscannen.</li> </ul>

Die BSLB Oberwallis (2018, S. 38-62) hat ein Beratungsmodell erstellt, welches ressourcen- und lösungsorientiert ist. Es wurde auf Grundlage des Karriere-Ressourcen-Modells und des Grundlagenmodells zum wirksamen Karriere-Coaching nach Hirschi (2011, 2012) entwickelt. In Form einer Drehscheibe wird das Konzept in der Beratung genutzt, um den Prozess und den aktuellen Stand den Ratsuchenden zu erklären. Die Reihenfolge der Module kann variieren und je nach Bedarf unterschiedlich tief bearbeitet werden. Zudem ist es möglich, Module zu wiederholen. Die Teile der Module werden als fix oder als flex definiert. Fixe Teile müssen bearbeitet werden. Flexe Inhalte können genutzt werden.

Tabelle 3

*Beratungsmodule nach dem GUIDE-Modell*

Modul	Moduleile
<b>GAP: Divergenz und Ausgangslage erfassen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anliegen und Ausgangslage erfassen (FIX)</li> <li>• Erheben der vier Karriere-Ressourcen und wichtiger Aktivitäten (FIX)</li> <li>• Beratungsziele und -inhalte ableiten und festhalten (FIX)</li> <li>• Beratungsbeziehung aufbauen (FIX)</li> </ul>
<b>Understanding and Improving (Verstehen und Erweitern der Kenntnisse)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karriere-Ressourcen und Aktivitäten: verstehen, nutzen, fördern (FIX)</li> <li>• Interessen (FLEX)</li> <li>• Persönlichkeit (FLEX)</li> <li>• Werte (FLEX)</li> <li>• Leistung (FLEX)</li> </ul>
<b>Develop solutions (Lösungen erarbeiten)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lösungen erarbeiten (FLEX)</li> <li>• Arbeitsmarkt (FLEX)</li> <li>• Bildungssystem (FLEX)</li> <li>• Umgang mit Hindernissen (FLEX)</li> <li>• Entscheiden (FLEX)</li> </ul>
<b>Execution (Umsetzen)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planung der weiterführenden Schritte, Verantwortlichkeiten regeln (FIX)</li> <li>• Realisierungsunterstützung (FLEX)</li> <li>• Reflexion der Beratung (FIX)</li> </ul>

Das BIZ Zug hat seine Beratungslandschaft als Bild dargestellt:

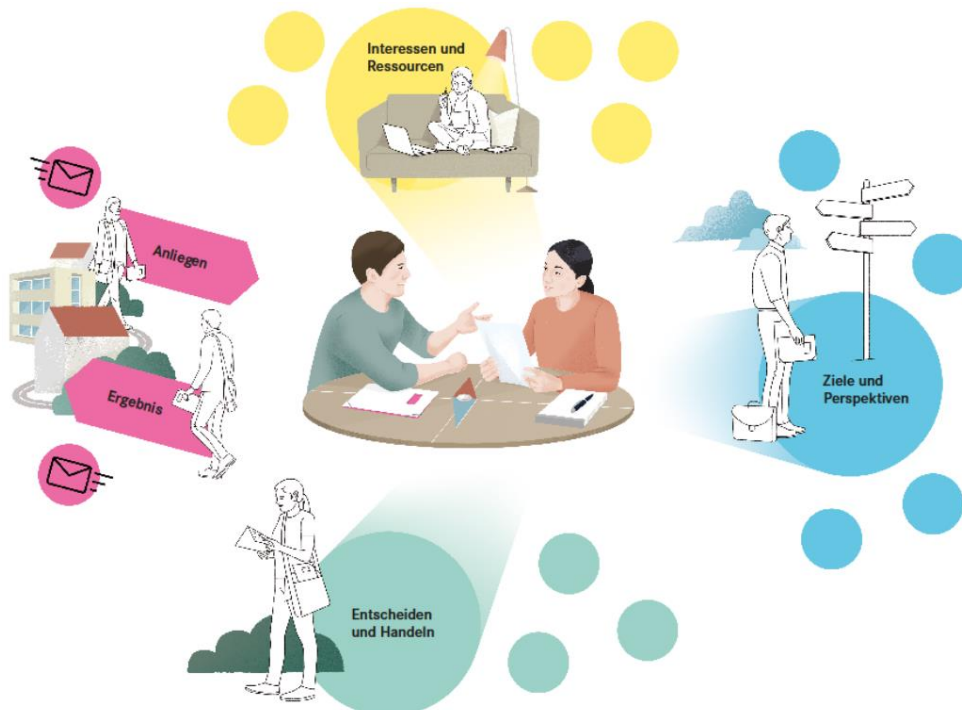


Abbildung 2. Beratungslandschaft BIZ Zug

Die Beratung beginnt mit der Anmeldung. In einer E-Mail zur Vorbereitung wird das Anliegen erfragt und von den Ratsuchenden formuliert. Im Mittelpunkt steht das Beratungsgespräch. Der Kompass auf dem Beratungstisch soll zeigen, dass weitere Schritte gesucht werden und immer wieder geprüft wird, welche Themen besprochen werden. Die gelben, blauen und grünen Punkte symbolisieren die verschiedenen Themen. Einige Monate nach Abschluss der Beratung werden Ratsuchende nochmals per E-Mail kontaktiert, um zu klären, ob das Ergebnis umgesetzt werden konnte oder ob sie weitere Unterstützung benötigen. Dieses Bild soll den Gesprächsprozess und dessen aktuellen Stand transparent machen. Beratungsergebnisse können darauf vermerkt werden. Am Ende der Beratung kann der Prozess anhand des Bildes und der Notizen darauf evaluiert werden. Beratende sollen den Prozess und ihre Methoden je nach ratsuchender Person und Anliegen anpassen können. Die Methodenfreiheit ist gewährleistet (Brütsch, 2018, S. 1 & 4-6).

Das Berner Beratungsmodell (Simonett, 2012, S. 4-13) wird in zwei unterschiedlichen Darstellungen abgebildet, Hier eine Darstellung:

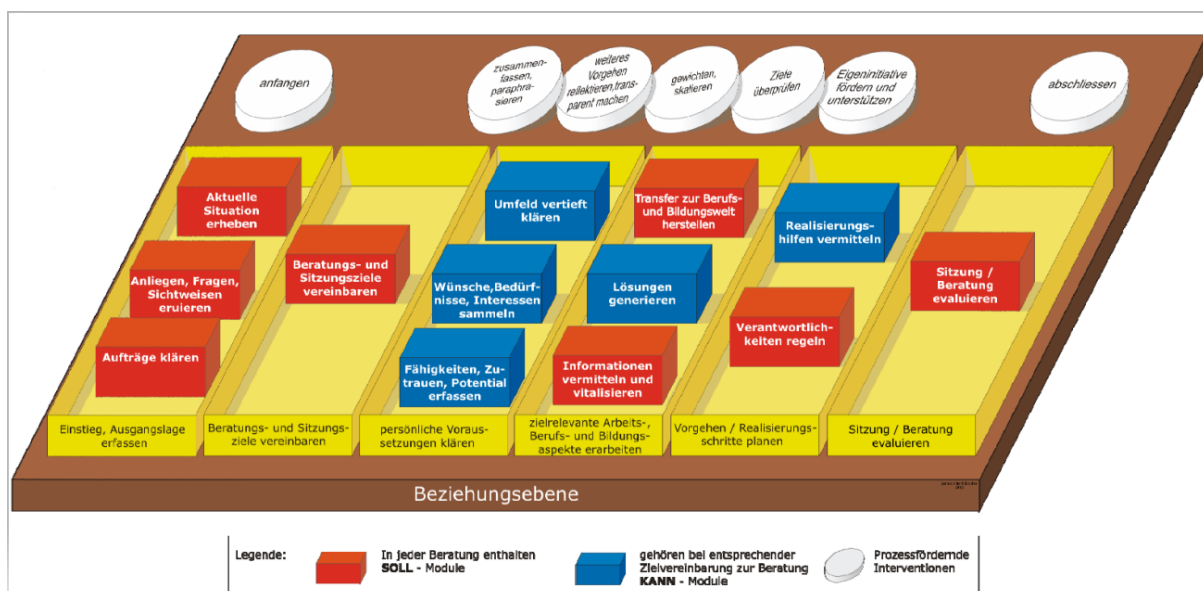


Abbildung 3. Das Berner Beratungsmodell

In den einzelnen Modulen wird zwischen Soll- und Kann-Modulen unterschieden. Soll-Module müssen berücksichtigt werden. Kann-Module können freiwillig bearbeitet werden. Normalerweise werden die Module in der abgebildeten Reihenfolge von links nach rechts bearbeitet. Die Reihenfolge kann jedoch variieren und so können auch Module wiederholt werden. Die prozessfördernden Interventionen können an unterschiedlichen Stellen im Beratungsprozess mehrmals eingesetzt werden. Es wird ausserdem zwischen einem Modell für die Beratung von Jugendlichen und einem Modell für die Erwachsenenberatung unterschied-

den. Die Modelle unterscheiden sich jedoch nur bezüglich Darstellung der aktuellen Situation, welche bei den Jugendlichen die Schul- und Berufswahlsituation und bei den Erwachsenen die Berufs- und Arbeitssituation umfasst.

Zusammenfassend wird anhand der vorgestellten Konzepte und Modelle deutlich, dass diese ganz unterschiedlich umfangreich sind und verschiedenste Inhalte aufweisen. Grundsätzlich beinhalten die Konzepte

- den gesetzlichen Auftrag;
- das Beratungs- und Rollenverständnis wie Leitbild, Vision, Mission, Standards zur Qualitätssicherung oder die Beschreibung von Beratungsangeboten;
- Handlungsmodelle zum Beratungsprozess, welche sehr klar oder relativ offen mit fixen und flexiblen Elementen strukturiert sein können, wobei die Reihenfolge variieren kann und auch Module wiederholt werden können;
- verschiedene Theorien, wie Menschenbild, Beratungstheorien, Laufbahntheorien oder Entscheidungstheorien.

Mit den Konzepten soll Beratung nach innen und aussen verständlich gemacht werden, eine Grundlage für persönliche Beratungskonzepte der Beratungspersonen geschaffen werden und den Beratungspersonen die Reflexion ihrer Arbeit ermöglicht werden.

Fazit aus den Konzepten und Modellen ist, dass es für die einzelnen Beratungsinstitutionen Sinn macht, ein eigenes, auf die Institution abgestimmtes Konzept oder Modell zu entwickeln.

### **3 Beschreibung Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden**

Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit werden Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzeptes der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden (BSLB GR) sein. Daher werden an dieser Stelle die BSLB GR und insbesondere die Teams der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatenden und deren vorliegenden Konzepte kurz vorgestellt.

#### **3.1 Beschreibung der Organisation**

Die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden (BSLB GR) ist eine Dienststelle des Amts für Berufsbildung des Kantons Graubünden, welches zum Erziehungs-, Kultur- und Umweltschutzdepartement gehört. Der Auftrag der BSLB wird im kantonalen Gesetz über die Berufsbildung und weiterführende Bildungsangebote (BwBG) definiert (Kanton Graubünden, 2007): «Die Regierung sorgt für ein bedarfsgerechtes dezentrales Angebot an Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung.»

Die BSLB GR führt acht Beratungsstellen im Kanton. Diese befinden sich in Chur, Davos, Ilanz, Poschiavo, Roveredo, Samedan, Scuol und Thusis. Insgesamt arbeiten 27 Personen bei der BSLB GR in folgenden Bereichen:

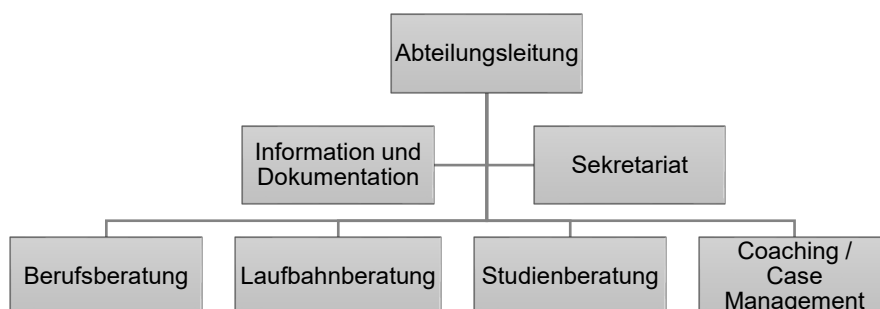


Abbildung 4. Organigramm BSLB GR

Das Team Berufsberatung besteht aus dem Teamleiter und fünf Beraterinnen, wobei eine Beraterin zusätzlich als Informations- und Dokumentationsspezialistin arbeitet. Zum Team Laufbahnberatung gehören der Teamleiter, drei Beraterinnen und ein Berater und das Team Studienberatung besteht aus der Teamleiterin, einer Beraterin und drei Beratern. Alle sechzehn Beratungspersonen inklusive Leiter / Leiterin sind als Berufs-, Studien- und Laufbahnberater/-innen tätig. Sechs Beratungspersonen arbeiten nicht nur an einem sondern an zwei oder drei verschiedenen Beratungsstandorten. Die Beratungspensen liegen zwischen 20% und 90%. Alle Beratungspersonen sind diplomierte Berufs-, Studien- und Laufbahnberater oder befinden sich in entsprechender Ausbildung.

### 3.2 Bestehende Konzepte

Die BSLB GR hat im Jahre 2012 ein Beratungs- und Informationskonzept erstellt und im Jahre 2015 überarbeitet. Dieses beinhaltet Rahmenbedingungen zu Beratungsgestaltung, eine Übersicht der Beratungsangebote und Veranstaltungen, einen Überblick zu den Informationsangeboten und Informationen zur fachlichen Zusammenarbeit. Die originalen Konzeptteile befinden sich im Anhang (Anhang A) dieser Arbeit. Auf Grundlage der ersten Fassung des Beratungs- und Informationskonzepts von 2012 wurde im Jahre 2014 ein Papier zum Qualitätsmanagement erarbeitet. Ein Qualitätsmanagement ist nicht Teil dieser Arbeit. Da das Papier zum Qualitätsmanagement jedoch den Fokus auf die Beziehungs- und Prozessgestaltung legt, scheint es dennoch zentral für die Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzeptes der BSLB GR. Die Originalfassung ist im Anhang (Anhang B) dieser Arbeit zu finden.

Auf Grund des Fokus dieser Arbeit werden in den folgenden Unterkapiteln Auszüge zu Beratungsgrundhaltung, Beratungsgestaltung und Beratungsprozess aus den Konzepten dargestellt (Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden, 2015, S. 3-6; Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden, 2014, S. 6-9).

### 3.2.1 Beratungsgrundhaltung und -gestaltung

Zum Welt- und Menschenbild sowie zu Einflüssen von Systemen finden sich nur wenige Informationen in den bestehenden Konzepten:

- «Die BSLB achtet die Individualität und die Autonomie der ratsuchenden Person.» Die ratsuchende Person steht dabei im Mittelpunkt.
- «Neben den Ratsuchenden können auch Angehörige und Vertretende anderer Institutionen in die Beratung einbezogen werden.»
- «Der Beratungsprozess berücksichtigt die Bedürfnisse der ratsuchenden Person sowie die sozialen, kulturellen und ökonomischen Gegebenheiten im Umfeld der Person.»

Das Beratungs- und Rollenverständnis in der BSLB GR wird in den vorliegenden Konzepten wie folgt umschrieben:

- «Eine Beratung ist ein zeitlich befristeter, ziel- und ressourcenorientierter Prozess.»
- «Die Vertraulichkeit in der Beratung wird garantiert. Mit dem Einverständnis und im Interesse der betroffenen Person können Daten an Dritte weitergegeben werden.»

Die Beziehungsgestaltung hat zum Ziel, dass Beratungsperson und ratsuchende Person gemeinsam den Beratungsprozess gestalten und dabei eine angemessene Beziehung gestalten. Die Beratungsperson

- schafft eine angenehme Atmosphäre, so dass die ratsuchende Person sich wohl fühlt, um sich auf die Beratung einzulassen.
- hört aktiv zu und kommuniziert so, dass die ratsuchende Person den Beratungsverlauf versteht und nachvollziehen kann.
- fasst Aussagen und Reaktionen der ratsuchenden Person so zusammen, wie sie diese verstanden hat, so dass die ratsuchende Person diese bestätigen oder korrigieren kann.
- verhält sich neutral und regt die gemeinsame Problemlösung an.

### 3.2.2 Beratungsprozess

Die Prozessgestaltung zeigt die Schritte im Beratungsprozess und Themen auf:

Tabelle 4

#### *Prozessgestaltung in der BSLB GR*

Prozess-Schritt	Themen
1. Einstieg, Ausgangslage erfassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anliegen, Erwartungen und Motivation klären</li> <li>• Aktuelle Situation besprechen</li> <li>• Beratungsangebot aufzeigen</li> <li>• Ablauf, Inhalt und Rahmenbedingungen der Beratung definieren</li> </ul>
2. Beratungs- und Sitzungsziele vereinbaren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• überprüfbare und realisierbare Ziele definieren</li> <li>• Struktur, Verlauf und Methoden in der Beratung vorstellen</li> <li>• laufend Anliegen und Ziele prüfen</li> </ul>

- |   |  |
|---|--|
| 3. Persönliche Voraussetzungen und Ressourcen klären                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interessen klären</li> <li>• Fähigkeiten überprüfen</li> <li>• ggf. Arbeitsmittel und Tests einsetzen</li> </ul>  |
| 4. Arbeits-, Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten und Lösungen entwickeln | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen vermitteln</li> <li>• Lösungsmöglichkeiten suchen und besprechen</li> <li>• Anforderungen der Lösungen mit Voraussetzungen der ratsuchenden Person vergleichen</li> </ul> |
| 5. Realisierungsschritte planen   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handlungsplan erarbeiten</li> <li>• ggf. Folgeberatung planen</li> <li>• ggf. auf weitere Unterstützungsangebote verweisen</li> </ul>   |
| 6. Sitzung / Beratung evaluieren  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zwischenergebnisse bewerten</li> <li>• weitere Ziele definieren</li> <li>• Beratung abschliessen und dabei Ergebnisse mit vereinbarten Zielen vergleichen</li> </ul>                    |

---

Zu jeder Sitzung schreiben die Beratungspersonen ein Protokoll. Darin werden Ausgangslage, Fragestellungen, Beratungsschwerpunkte und Beratungsergebnisse notiert.

## 4 Methode: Interviews mit Beratungspersonen

Für diese Masterarbeit werden Experteninterviews als Methode der teilstrukturierten Form der Befragung angewendet. Daher werden zunächst das Ziel und die Methode vorgestellt. Anschliessend werden der Interviewleitfaden und die Stichprobe beschrieben. Das Kapitel wird mit dem Vorgehen der Auswertung der Interviews abgeschlossen.

### 4.1 Ziel und Beschreibung der Methode

Ziel ist es, die Beratungsgrundhaltungen sowie die Beratungs- und Prozessgestaltung der Berater/-innen kennenzulernen, wodurch auch die praktische Anwendung der Theorien beleuchtet wird. Ausserdem wird in den Interviews über die bestehenden Beratungskonzepte und die Meinung der Beratenden dazu gesprochen. Die Befragung soll praktische Aspekte für Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzepts zum Vorschein bringen, damit die Vorschläge von den Beratenden unterstützt werden.

Mit Hilfe der Ergebnisse aus den Interviews und der erarbeiteten Grundlagen im Theorieteil dieser Arbeit soll ein Vergleich der Praxis und der Theorie möglich sein. Die beiden Teile werden im letzten Teil der Arbeit, in der Diskussion, zusammengeführt.

Es werden vorbereitete und vorformulierte Fragen in Form eines Interviewleitfadens verwendet, wobei die Reihenfolge der Fragen offenbleiben darf und die Möglichkeit besteht, weitere Themen aufzugreifen, wenn sie sich ergeben (Atteslander, Cromm, Grabow, Klein, Maurer & Siegert, 2010, S. 133-135). Im Experteninterview werden die Befragten als Spezialistinnen und Spezialisten für einen bestimmten Bereich angesehen oder sie werden befragt, um ihre

Sichtweisen oder Einstellungen zu einem bestimmten Thema zu deuten (Hopf, 1979; zitiert nach Mayring, 2015, S. 33).

Die Experteninterviews sollen ermöglichen, dass den Expertinnen und Experten, in dem vorliegenden Fall den Beratenden, wichtig erscheinende Themen in das Beratungskonzept integriert werden können. Diese Form der Befragung ist für das Ziel der Arbeit notwendig, da die persönliche Beziehung bei qualitativen Erhebungen unabdingbar ist (Atteslander et al., 2010, S. 135). So können Missverständnisse vermieden werden, da gezieltes Nachfragen durch die interviewende Person möglich ist. Atteslander et al. (2010, S. 113-116) halten dazu einige Punkte fest, welche bei dieser Form der Befragung beachtet werden sollten:

- Die interviewende Person muss klar aufzeigen, was von den Interviews und von den interviewten Personen erwartet wird und wie die Ergebnisse daraus verwendet werden.
- Reaktionen der interviewenden Person (auch nonverbale) beeinflussen das Interview.
- Eine gute Atmosphäre während des Interviews ist wichtig für einen guten Gesprächsverlauf.
- Begriffe können von interviewten Personen unterschiedlich verstanden werden.

Die Interviewerin muss sich diesen Punkten bewusst sein und das Gespräch entsprechend gestalten. Das bedeutet unter anderem, dass sie eine gute Atmosphäre für die Gespräche schaffen muss, ihre Reaktionen zurückhalten soll und das Gespräch nicht beeinflussen darf. Eine gute Atmosphäre wird unter anderem durch aktives Zuhören und eine gleichberechtigte, offene Beziehung der Gesprächspartner/-innen geschaffen, wodurch die Interviewpartner/-innen merken, dass ihre Aussagen ernst genommen werden. Ausserdem ist es wichtig, dass die Interviewerin Begriffe erklärt, um Missverständnisse zu vermeiden. Diese offene Gesprächsform ermöglicht nachweislich ehrlichere und offenere Antworten durch interviewte Personen (Mayring, 2016, S. 68-69).

Damit die Interviewpartner/-innen über den Inhalt und die Ziele der Interviews informiert sind, wird den interviewten Personen vorgängig ein Informationsblatt zur Masterarbeit und den Interviews abgegeben (vgl. Anhang C).

## **4.2 Interviewleitfaden**

Die Experteninterviews sind zentriert auf folgende Fragestellungen: Wie können die Grundhaltungen und die Grundlagen zur Beratungsgestaltung in der Beratung umgesetzt werden und wie sieht der Beratungsprozess in der Praxis aus? Wie kann die Umsetzung der Grundlagen zur Beratungsgestaltung unterstützt werden, damit ein gemeinsames Beratungsverständnis gefördert wird? Gibt es ergänzende Themen oder Prozessschritte?

Die Problemstellung wurde durch die Interviewerin im Vorfeld im Theorieteil analysiert und die Aspekte sowie Formulierungsvorschläge für Fragen und eine mögliche Reihenfolge der Fragen wurden in einem Interviewleitfaden festgehalten (nach Mayring, 2016, S. 67-70).



In den Interviews sollen dieselben Punkte angesprochen werden, wie sie im Theorieteil beschrieben werden. Das heisst, die Inhalte aus der Literatur und aus den Beratungskonzepten der BSLB GR werden angesprochen. In den Interviews wird daher über die bestehenden Beratungskonzepte und die Meinung der Beratenden dazu gesprochen. Zudem soll ein Austausch über Beratungsgrundhaltungen sowie Beratungs- und Prozessgestaltung in der Beratung stattfinden. Dafür werden den interviewten Personen eine mögliche Beratungsgrundhaltung und Beratungsprozesse, welche aus der Theorie erarbeitet wurden (vgl. Wyss, 2018, S. 13), vorgelegt. Diese werden im Anhang dargestellt (Anhang E). Damit finden die in der Theorie analysierten Aspekte Eingang in die Interviews (vgl. Mayring, 2016, S. 70).

Auf andere Beratungskonzepte wird nicht eingegangen, da dies den Rahmen der Interviews sprengen würde und es für die Interviewpartner/-innen eine grosse Vorarbeit bedeuten würde, sich damit auseinanderzusetzen.

Die Struktur und Themenbereiche der Interviews sind ausserdem unter Einbezug des Interviewleitfadens zu Best Practices in der Laufbahnberatung nach Heidelberger (2014, S. 43-46) und mit Unterstützung der Zweitbetreuung (Gespräch mit Sep M. Nay, 05.04.2019) entstanden. Ausserdem wurde der Leitfaden in einem Testlauf ausprobiert, da der Interviewleitfaden vor dessen Einsatz erprobt werden soll (Mayring, 2015, S. 20). Auf Grund der Rückmeldungen nach dem Testlauf wurde der Leitfaden leicht angepasst. Es wurde entschieden, auf die Beispiele zum Menschenbild zu verzichten, weil dies im Testlauf kompliziert erschien. Eine Frage zur Gestaltung der Atmosphäre, zu Büroeinrichtung und zum Erscheinungsbild der Beratungsperson wurde ergänzt, da die Interviewerin und die Testperson fanden, dass dies ein Faktor für die Beziehungsgestaltung sein könnte.

Zu Beginn der Arbeit wurde festgelegt, was mittels Interviews untersucht werden soll. Ein weiterer Schritt ist die Zusammenstellung von Kategorien zur Befragung (Mayring, 2015, S. 20). Daher werden für die Interviews folgende Themenbereiche festgelegt:

- Fragen zur Beratungsperson
- Beratungskonzepte
- Beratungsgrundhaltung und -gestaltung
- Prozessgestaltung
- Interviewabschluss

Die Struktur der Interviews wird durch den Interviewleitfaden vorgegeben. Die Teilstrukturierung der Interviews durch den Leitfaden helfen anschliessend, die Interviewergebnisse zu vergleichen und die Ergebnisse zu verallgemeinern (Mayring, 2016, S. 70). Der ausführliche Interviewleitfaden sowie die verwendeten Zusatzblätter sind im Anhang (Anhang D und E) dargestellt. Da es sich um Experteninterviews handelt, sind durch den Leitfaden zwar die

Themenbereiche und Fragen vorgegeben, diese können aber in beliebiger Reihenfolge besprochen werden und es besteht die Möglichkeit, auf zusätzliche Fragen einzugehen, welche sich im Interview ergeben. Diese Form der Befragung soll einem offenen Gespräch gleichen, in welchem die interviewten Personen frei antworten können, ohne dass Antwortkategorien vorgegeben sind (Mayring, 2016, S. 67-68).

Die Fragen werden den Interviewpartnerinnen / Interviewpartnern nicht im Voraus gesendet. Als Vorbereitung werden sie jedoch gebeten, das Beratungs- und Informationskonzept sowie das Papier zum Qualitätsmanagement der BSLB GR zu studieren. Beispiele aus den Theorien für Beratungsgrundhaltung und Prozessgestaltung werden bei Bedarf während des Interviews erläutert.

Die interviewten Personen erhalten während den Interviews Papier und Stifte, damit sie zur Erklärung allenfalls etwas aufzeichnen können (Idee nach Heidelberger, 2014, S. 19).

Die Interviews dauern 1 bis maximal 1 ½ Stunden. Zur Einleitung wird nochmals kurz über die Masterarbeit informiert und die Ziele der Interviews aufgezeigt. Ausserdem wird die Einverständniserklärung zur Verwertung der Ergebnisse unterzeichnet und die Bewilligung für die Tonaufnahme eingeholt. Mit dem Einverständnis der Befragten werden die Interviews aufgezeichnet und später transkribiert. Die Interviews fanden zwischen Mai und Juni 2019 in den Beratungsbüros der Interviewpartner/-innen oder der Interviewerin statt.

### **4.3 Beschreibung der Stichprobe**

Die Stichprobe umfasst fünf Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungspersonen aus dem Kanton Graubünden. Die Interviews wurden mit Beratungspersonen der BSLB GR durchgeführt, da die vorliegende Arbeit das Beratungskonzept der BSLB GR betrifft. Die Wahl der Stichprobe geschah in Anlehnung an das Quotenverfahren nach Atteslander et al. (2010, S. 273-277). Daher wurde darauf geachtet, dass

- möglichst beide Geschlechter vertreten sind,
- die verschiedenen Regionen der BSLB GR abgedeckt werden,
- die Interviewpartner/-innen unterschiedliche Ausbildungshintergründe und Berufserfahrung mitbringen sowie
- alle Arbeitsschwerpunkte vertreten sind.

Ausserdem wurde angenommen, dass die ausgewählten interviewten Personen verschiedene Grundhaltungen und Arbeitsweisen vertreten. Aus diesen Überlegungen soll sichergestellt werden, dass die Stichprobe für die gesamte BSLB GR (Grundgesamtheit) möglichst repräsentativ ist. Die nachfolgende Tabelle bietet eine Übersicht mit den Angaben zu den Interviewpartner/-innen. Alter und Arbeitsort wurden auf Grund der Anonymisierung nicht angegeben.

Tabelle 5

*Übersicht Interviewpartner/-innen*

<b>Kürzel</b>	<b>Angaben zum Interviewpartner / zur Interviewpartnerin</b>
BP1	weiblich Ausbildung: Psychologin, Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterin Berufserfahrung: +10 Jahre
BP2	männlich Ausbildung: Berufs-, Studien- und Laufbahnberater Berufserfahrung: +10 Jahre
BP3	weiblich Ausbildung: Psychologin, Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterin Berufserfahrung: +10 Jahre
BP4	weiblich Ausbildung: Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterin Berufserfahrung: -10 Jahre
BP5	männlich Ausbildung: Psychologe, Berufs-, Studien- und Laufbahnberater Berufserfahrung: +10 Jahre

## 4.4 Auswertung der Interviews

### 4.4.1 Transkription

Die Interviews dauerten zwischen 70 und 90 Minuten. Bevor mit der Auswertung begonnen werden konnte, wurden die Tonbandaufnahmen der fünf Interviews transkribiert, das heisst die Aufnahmen wurden zu einem geschriebenen Text abgetippt. Dazu wurden Hinweise nach Mayring (2015, S. 55-57 und 2016, S. 89-94) verwendet. Es wurde vollständig und wörtlich transkribiert. Die Interviews wurden in Schweizerdeutsch geführt. In der Transkription wurden sie aber in Schriftdeutsch übertragen, denn der Text soll gut lesbar und nachvollziehbar sein. Einige spezielle Dialektfärbungen wurden drin gelassen, wenn sie für die Aussage wichtig waren. Satzaufbaufehler wurden bereinigt und der Stil möglichst geglättet. Unvollständigkeiten wurden belassen. Wiederholungen wurden abgeschrieben, wenn sie die Aussage unterstreichen. Der Inhalt stand im Vordergrund. Äusserungen durch aktives Zuhören der Interviewerin wurden weggelassen. Bei Pausen, Stockungen und Ähnlichem wurden diese in Klammern angegeben und wenn der Grund der Pause ersichtlich war, wurde dieser ebenfalls genannt. Auch andere Auffälligkeiten wie Lachen, auffälliges Räuspern oder Ähnliches wurde in Klammern festgehalten.

Damit keine Rückschlüsse auf Personen möglich ist, wurden die Transkripte anonymisiert und gewisse Begriffe oder Aussagen wurden gestrichen (nach Heidelberger, 2014, S. 20). Die betreffenden Stellen wurden entsprechend gekennzeichnet. Dies betraf insbesondere den Themenbereich mit den Fragen zur Beratungsperson. Die Fragen dienten lediglich

dazu, herauszufinden, ob es betreffend Haltung und Prozessgestaltung Unterschiede gibt, welche auf die Ausbildung und die Erfahrung zurückzuführen sind.

Die Audiodateien werden bei der Verfasserin der Masterarbeit bis Ende 2029 aufbewahrt.

#### 4.4.2 Bildung von Kategorien zur Auswertung

Der nächste Schritt zur Auswertung der Interviews war das Bilden von Kategorien, was der Kernpunkt für die Inhaltsanalyse ist. Dazu wurden die folgenden Grundsätze nach Atteslander et al. (2010, S. 203-205) berücksichtigt. Die Kategorien wurden von der Fragestellung abgeleitet und auf Grund des Theorieteils und der Interviewergebnisse gebildet. Dabei wurde darauf geachtet, dass die Kategorien voneinander unabhängig sind und eindeutig definiert werden. Um dies sicherzustellen, wurden Unterkategorien gebildet.

Mit dieser Art der Klassifizierung soll das Datenmaterial empirisch und theoretisch sinnvoll geordnet werden können, womit das erhobene Material beschrieben und verglichen werden kann (Mayring, 2015, S. 24).

Tabelle 6

##### *Übersicht Kategorien zur Auswertung*

Kategorie	Unterkategorie
Beratungskonzepte	Meinung zum Konzept Nutzen des Konzepts Nutzung des Konzepts im Alltag Anpassungsmöglichkeiten des Konzepts Persönliches Beratungskonzept
Welt- und Menschenbild	Menschenbild Einflüsse von Systemen
Beratungs- und Rollenverständnis	Inhalte einer Beratung Rolle als Beratungsperson Zusammenarbeit mit Partnern
Beziehungsgestaltung	Kommunikation Datenschutz Atmosphäre Büroeinrichtung Erscheinungsbild
Phasen im Beratungsprozess	Darstellung Beratungsprozess Phasen in der Beratung
Prozessschritte	Einstiegsphase Abschlussphase Begleitung in der Realisierung
Aufgaben ausserhalb der Beratungssitzungen	Vorbereitung der Beratungssitzungen Nachbereitung der Beratungssitzungen Aufgaben der Ratsuchenden zwischen den Beratungen
Reflexion der Beratungen	Selbstreflexion Qualitätssicherung

#### 4.4.3 Qualitative Inhaltsanalyse

Zur Analyse der Daten wurden die Grundgedanken zur Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2016, S. 114-121) zu Rate gezogen. Es wurde eine Grundform der Strukturierung gewählt, indem bestimmte Aspekte zu den festgelegten Kriterien herausgefiltert wurden, wobei der Text durchgegangen wurde und daraus auf Grundlage der Fragestellung und der erstellten Themenbereiche Kategorien festgelegt wurden. Alle Textteile, welche zur Kategorie passten, wurden der entsprechenden Kategorie zugeordnet, so dass sie als sogenannte Ankerbeispiele verwendet werden konnten. Anschliessend wurde geprüft, welche Kategorien am häufigsten kodiert wurden, womit die qualitative Analyse quantitativ wurde.

Es muss jedoch berücksichtigt werden, dass unbewusst auch die gegenstandsbezogene Theoriebildung nach Mayring (2016, S. 105) angewendet wurde. Das heisst, bereits während der Interviews wurden Hypothesen entwickelt und verknüpft, welche in die Auswertung einfließen.

## 5 Ergebnisse der Interviews

In diesem Kapitel werden die Resultate der Interviews nach den gebildeten Kategorien dargestellt. Eine Zusammenfassung der Transkription nach Kategorien befindet sich im Anhang (Anhang F).

### 5.1 Beratungskonzept

Ein Teil der Interviews betraf die bestehenden Beratungskonzepte der BSLB GR. Dabei ging es um folgende Fragen:

- Was hältst du von unseren Beratungskonzepten?
- Wie nutzt du die Beratungskonzepte?
- Was könnte in den Konzepten verändert werden?
- Hast du ein eigenes Beratungskonzept?

Betreffend Meinungen zum Konzept sind sich vier Interviewpartner/-innen einig, dass dieses nicht zu detailliert sein soll. Eine Person findet, es müsse detaillierter werden und zusätzlich Theorien oder das Menschenbild beinhalten (BP5, Interview, 12. Juni 2019). Die folgenden Äusserungen belegen die Meinungen:

«Es müsste eigentlich etwas sein wie das Berner Modell. Das ist noch viel detaillierter und das bietet mir noch mehr. Dass ich noch mehr sehe, auch graphisch sehe, wie sind die Abläufe in der Beratung, was kommt nach was» (BP5, Interview, 12. Juni 2019).

«Gerade bei einem Beratungskonzept finde ich es wichtig, dass man nicht alles reglementiert, weil die Beratungspersonen sehr unterschiedlich sind in der Vorgehensweise. Man benötigt einen grundsätzlichen gemeinsamen Nenner, aber ich glaube einfach, dass eine Beratungsperson dann gut ist, wenn sie in der Beratung authentisch ist. Und das finde ich eben auch sehr wichtig, auch in der Methodenwahl, dass man dort einfach auch Freiheiten hat, wie man arbeiten möchte» (BP3, Interview, 6. Juni 2019).

Alle interviewten Personen finden es gut, dass es ein Konzept gibt und denken, dass es im Alltag genutzt werden kann, um sich intern darauf zu berufen und es für den Auftritt nach aussen zu verwenden. Zwei Personen finden zudem, dass es genutzt werden kann, um die BSLB GR politisch zu vertreten (BP2, Interview, 3. Juni 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019). Eine interviewte Person könnte sich vorstellen, dass das Konzept beim Anstellen von neuen Mitarbeitenden verwendet werden könnte (BP1, Interview, 23. Mai 2019). Nachfolgend wird eine Aussage zum Nutzen eines Konzepts festgehalten:

*«Ist ja natürlich auch wichtig für den Berufsstand, dass man weiss, was sind die Rahmenbedingungen um was geht es. Wo ist mein Spielraum auch. Und dass man das gegen aussen natürlich auch ausweisen kann. Dass man sagen kann, ja wir arbeiten so und so. Das sind unsere Werte. Das sind unsere Rahmenbedingungen. Das dünkt mich auch ganz wichtig»* (BP5, Interview, 12. Juni 2019).

Das Konzept wird im Alltag von zwei Personen genutzt, um die eigene Beratung zu evaluieren oder um Ideen zu sammeln, was sie in der Beratung machen könnten (BP1, Interview, 23. Mai 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019). Vier Personen finden es nützlich für Berufseinsteiger/-innen, damit diese kontrollieren können, ob sie alles gemacht haben (BP1, Interview, 23. Mai 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019; BP4, Interview, 11. Juni 2019; BP5, Interview, 12. Juni 2019). Eine Äusserung zum Nutzen des Konzepts im Alltag war:

*«Okay schau ich das wieder mal an. Wie arbeite ich denn eigentlich? Absolut ja. Und wieder neue Ideen generieren vielleicht oder sich wieder daran erinnern. Ja genau, das war ja auch noch. Das könnte ich auch wieder mal aktiver miteinbeziehen oder auch vielleicht für sich, um auch seine eigene Beratungsarbeit zu evaluieren»* (BP1, Interview, 23. Mai 2019).

Bei der Frage zu den Anpassungsmöglichkeiten des Konzepts sind sich die Interviewpartner/-innen nicht einig. Alle Beratenden finden zwar, das Konzept sollte aktualisiert werden. Zwei Personen meinen jedoch, dass eine Kurzfassung des Konzepts als Übersicht

erstellt werden sollte (BP3, Interview, 6. Juni 2019; BP5, Interview, 12. Juni 2019). Auch zwei Personen wünschen sich, dass die Zukunft und damit die Strategie und die Ziele der BSLB GR im Konzept ergänzt werden sollten, was im nachgehenden Zitat ersichtlich ist:

*«Also mir fehlt in so einem Konzept die Zukunft. Was mir sowieso fehlt, ist die ganze Strategie. Ich habe keine Ahnung, wohin wir gehen. In einem solchen Konzept sollte das drin sein» (BP4, Interview, 11. Juni 2019).*

Alle Interviewpartner/-innen geben an, dass sie ihr persönliches Beratungskonzept im Kopf haben. Dennoch finden zwei Personen, dass die Erstellung eines persönlichen Beratungskonzepts mit eigenen Schwerpunkten sinnvoll sein könnte (BP3, Interview, 6. Juni 2019; BP5, Interview, 12. Juni 2019), was die folgende Aussage zeigt:

*«Jeder braucht ein eigenes Konzept. Also man benötigt ein Konzept für die Stelle oder für den Kanton und eigentlich braucht jeder ein Konzept, dass er weiss, wie arbeite ich, auf was beziehe ich mich.» (BP5, Interview, 12. Juni 2019).*

## **5.2 Beratungsgrundhaltung und -gestaltung**

### **5.2.1 Welt- und Menschenbild**

Betreffend Beratungsgrundhaltung wurde unter anderem folgende Frage gestellt: Wie sieht dein Menschenbild aus? Wie siehst du den Menschen?

Alle Interviewpartner/-innen antworteten, dass sie ein positives Menschenbild haben. Folgende Stichworte zur Umschreibung des Menschenbilds nutzen einzelne interviewte Personen ausserdem: Individuum mit Stärken, Erfahrungen, Kompetenzen und Potenzial oder selbstbestimmte, autonome, handlungsfähige Personen, welche stets in Entwicklung sind. Bezüglich Einflüssen von Systemen sind sich alle Interviewpartner/-innen einig, dass der Einbezug des Umfelds der Ratsuchenden notwendig ist. Nachstehende Beschreibung des Menschenbildes fasst dies zusammen:

*«Ich sehe den Menschen als Individuum [...]. Jeder Mensch hat seine Stärken. Jeder Mensch bringt etwas mit an Erfahrung, an Kompetenzen, an Potenzial. Für mich steht der Mensch immer im Mittelpunkt.» (BP1, Interview, 23. Mai 2019).*

### **5.2.2 Beratungs- und Rollenverständnis**

Zur Klärung des Beratungs- und Rollenverständnisses und der Beziehungsgestaltung wurde ein Auszug der erarbeiteten Beratungsgrundhaltung gezeigt und diskutiert (siehe Anhang E).

Dabei wurde erfragt, was die Interviewpartner/-innen davon halten, welche Teile sie unterstützen oder was fehlt. Grundsätzlich wird der Beratungsgrundhaltung zugestimmt. Vorschläge für Anpassungen werden bei den entsprechenden Kategorien genannt.

In Bezug auf die Inhalte einer Beratung wurde erfragt, welche Aspekte / Themen in einer Beratung angesprochen werden müssen. Die interviewten Personen machen dazu einige Ergänzungen zur vorgelegten Beratungsgrundhaltung: Werte, Zeitmanagement, Ressourcen (zeitlich, finanziell, Reise, Organisation). Ausserdem wurden die Fragen gestellt, wie die Beratungspersonen ihre Rolle definieren, ob sie beim Beraten eine Grundhaltung verfolgen und welche dies sei. Alle Interviewpartner/-innen geben in ihrer Rollendefinition an, dass sie Hilfe zur Selbsthilfe anbieten. Sie unterstützen und begleiten. Mit ihrem Expertenwissen zu Bildungssystem oder Arbeitsmarkt informieren sie und zeigen Wege auf. Zudem vermitteln sie Strategien zur Umsetzung. Ihre Rolle stimmen sie auf die Ratsuchenden ab, was Themen, Vorgehen, Zeit, Tempo oder Termine betrifft. Dazu erwähnen sie auch Zuhören und Empathie. Zwei Personen sagen, dass sie motivieren (BP1, Interview, 23. Mai 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019) und drei Personen ist es wichtig, dass sie authentisch sind (BP1, Interview, 23. Mai 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019; BP4, Interview, 11. Juni 2019). Drei Personen ergänzen ausserdem den Begriff Wertschätzung (BP1, Interview, 23. Mai 2019; BP2, Interview, 3. Juni 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019). Hier eine beispielhafte Aussage:

*«Ja, mit der entsprechenden Unterstützung natürlich auch. Ich glaube [...] du begleitest sie oder du schaust nach bestem Wissen und Gewissen, dass du ihn da abholst, wo die Person ist. Und dass du ihm dort, Sachen mit auf den Weg gibst, wo du davon ausgehst, dass es bei ihm ankommt, oder dass es etwas ist, wo du davon ausgehst, dass er etwas damit anfangen kann» (BP1, Interview, 23. Mai 2019).*

Bezüglich Rollendefinition wurde ausserdem erfragt, ob die Beratungspersonen direktiv oder non-direktiv beraten. Alle geben an, dass sie non-direktiv beraten. Dazu werden aber gewisse Vorbehalte genannt. Eine Person berätet zwar non-direktiv, sei aber konfrontativ und spreche auch mal heikle Themen an (BP3, Interview, 6. Juni 2019). Zwei interviewte Personen sagen, dass sie den Prozess vorgeben, beziehungsweise Vorschläge zum Vorgehen machen (BP2, Interview, 3. Juni 2019; BP5, Interview, 12. Juni 2019). Zwei Personen geben an, dass sie eng begleiten und allenfalls Aufträge verteilen, wenn Klientinnen und Klienten selbständig nicht gut zurechtkommen (BP1, Interview, 23. Mai 2019; BP5, Interview, 12. Juni 2019).



Die nachstehende Aussage fasst dies zusammen:

*«Also ich gebe natürlich den Prozess vor. Was passiert der Reihe nach. Also ich schlage es vor. [...] Ja genau und dann, also das kommt wirklich dann zuletzt, sagen, jetzt beginne doch mit dem. Also jetzt müsste eigentlich das folgen und das und das müsstest du machen. Also aber auch immer mit dem Augenzwinkern, also als Vorschlag so. Aber in der Sache klar. Aber nicht befehlend so nicht» (BP2, Interview, 3. Juni 2019).*

Die interviewten Beratungspersonen finden alle, dass es eine Zusammenarbeit mit Partnern braucht, beispielsweise um etwas abzuklären. Sie betonen dabei, dass dies jedoch nur in Absprache mit den Ratsuchenden möglich ist. Eine Person findet, dass eher von Austausch als von Zusammenarbeit gesprochen werden sollte:

*«Ja vielleicht das «arbeite zusammen», dass man das, ob man das nicht noch könnte anders formulieren: Dazu lebe ich den Austausch mit Ausbildungsinstitutionen und Firmen» (BP1, Interview, 23. Mai 2019).*

### 5.2.3 Beziehungsgestaltung

Zur Kommunikation in der Beratung erwähnen die Interviewpartner/-innen, dass das Tempo und das Vokabular auf die Ratsuchenden abgestimmt werden muss. Zwei Personen weisen darauf hin, dass auch die Körpersprache bedeutsam sei (BP2, Interview, 3. Juni 2019; BP5, Interview, 12. Juni 2019). Kommunikation ist auf jeden Fall ein zentrales Element in der Beratung:

*«Ja, Kommunikation ist auch wichtig, dass man eine gemeinsame Sprache findet» (BP3, Interview, 6. Juni 2019).*

Auch den Datenschutz beurteilen alle interviewten Beratungspersonen als wichtig. Eine Person findet, die BSLB GR müsse genauer anschauen, wer intern auf welche Daten Zugriff hat (BP1, Interview, 23. Mai 2019). Ausserdem meinen zwei Personen, dass der Austausch mit Lehrpersonen geregelt werden muss (BP2, Interview, 3. Juni 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019). Die folgende Aussage steht exemplarisch für die Meinung zum Datenschutz:

*«Datenschutz, klar wichtig. Da denke ich mir immer, da ist es ganz arg wichtig, dass man ganz klar regelt, wie der Austausch vonstatten geht. Das ist nicht immer überall sauber erfasst, wieviel kann man mit den Lehrpersonen besprechen. Wieviel nicht. Ist es überhaupt erlaubt, zu sagen, ja der ist bei mir in der Beratung» (BP3, Interview, 6. Juni 2019).*

In den Interviews wurde auch gefragt, ob es etwas gibt, was die Beratungspersonen betreffend Erscheinungsbild oder Atmosphäre im Büro wichtig finden. Dabei sind sie sich nicht einig, ob Getränke angeboten werden sollten. Zwei Personen erwähnen, dass sie immer Wasser anbieten (BP1, Interview, 23. Mai 2019; BP4, Interview, 11. Juni 2019). Zwei andere Beratungspersonen sagen, sie bieten keine Getränke an (BP2, Interview, 3. Juni 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019).

Bezüglich Büroeinrichtung finden es die Interviewpartner/-innen wichtig, dass ein geschützter Beratungsraum zur Verfügung steht, in welchem sich die Ratsuchenden wohlfühlen. Vier Personen meinen, dieser dürfe ein bisschen persönlich eingerichtet sein, müsse aber neutral sein (BP2, Interview, 3. Juni 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019; BP4, Interview, 11. Juni 2019; BP5, Interview, 12. Juni 2019). Zwei Beratende finden genug Platz wesentlich (BP3, Interview, 6. Juni 2019; BP4, Interview, 11. Juni 2019) und eine Person gibt an, dass eine gute Informatik-Infrastruktur vorhanden sein muss (BP3, Interview, 6. Juni 2019). Nachfolgend zwei belegende Zitate zur Büroeinrichtung:

*«Ich denke, wichtig ist vor allem, dass man in einem geschützten Raum beraten kann» (BP1, Interview, 23. Mai 2019).*

*«Das Büro muss so sein, dass sich der Klient wohlfühlt, wenn er kommt. Es darf nicht zu persönlich sein» (BP4, Interview, 11. Juni 2019).*

Beim Erscheinungsbild gibt eine interviewte Person an, dass sie immer Schuhe anhabe (BP2, Interview, 3. Juni 2019). Drei Personen finden, das Erscheinungsbild soll angemessen und gepflegt sein (BP3, Interview, 6. Juni 2019; BP4, Interview, 11. Juni 2019; BP5, Interview, 12. Juni 2019).

## **5.3 Beratungsprozess**

### **5.3.1 Phasen im Beratungsprozess**

Für die Diskussion der Darstellung des Beratungsprozesses wurde das Beispiel «Mögliche Struktur einer Berufsberatung» (siehe Anhang E) gezeigt und gefragt, wie die Interviewpartner/-innen diese Übersicht finden und ob alle relevanten Schritte abgebildet sind. Alle interviewten Beratungspersonen finden, dass es möglich sein soll, die Module in einer beliebigen Reihenfolge zu durchlaufen. Zwei Personen denken, die Darstellung müsse gekürzt werden. Es solle weniger Text drauf sein. Lieber soll die Beratungsperson den Prozess erklären und Ergänzungen selbst hinschreiben, je nach Anliegen der ratsuchenden Person (BP3, Interview, 6. Juni 2019; BP4, Interview, 11. Juni 2019). Zudem meinen zwei Beratende, die Darstellung könnte den Ratsuchenden mitgegeben werden (BP4, Interview, 11.

Juni 2019; BP5, Interview, 12. Juni 2019). Nachstehende Aussage beschreibt, wie die Darstellung angepasst werden könnte:

*«Nicht in einem Verlaufsschema, sondern, dass man sie irgendwie auf einem Blatt verteilt hat und wie eigene Pfeile macht»* (BP3, Interview, 6. Juni 2019).

Weiter wurde bei den Fragen zum Beratungsprozess, wie schon beim Beratungs- und Rollenverständnis und bei der Beziehungsgestaltung, ein Auszug aus der erarbeiteten Beratungsgrundhaltung gezeigt und diskutiert (siehe Anhang E). Dabei wurde gefragt, was die Interviewpartner/-innen davon halten, welche Teile sie unterstützen und was fehlt. Bei den Phasen wurden zusätzlich folgende Fragen gestellt: Welche Phasen gibt es in deinen Beratungen? Was sind Inhalte und Ziele der Phasen? Wie gestaltest du diese?

Die interviewten Beratungspersonen geben folgende Phasen an:

Tabelle 7

*Übersicht Beratungsprozess aus Interviews*

Phase	Inhalte
1. Termin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausgangslage und momentane Situation</li> <li>• Setting klären, öffnen</li> <li>• Anliegen, Fragestellung</li> <li>• Erwartungen, was benötigen die Ratsuchenden?</li> <li>• Erwartungshaltung und Ziele von allen abholen und abgleichen</li> <li>• Auf die Bedürfnisse der Klienten ausgerichtet</li> <li>• Wie arbeiten wir, was können wir anbieten? Methoden, Arbeitsmittel</li> <li>• Zielformulierung</li> <li>• Beratungsziel festlegen, kann angepasst werden</li> <li>• Was könnten die Inhalte sein?</li> <li>• Aufgaben der Ratsuchenden und mögliche Investitionen</li> <li>• Wie lange geht eine Beratung?</li> <li>• Wie viele Termine kann die Beratung beinhalten?</li> <li>• Möglichen Ablauf vorschlagen</li> </ul>
Folgetermine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur geben</li> <li>• Testbesprechung</li> <li>• Bei jedem Termin erneute Zielklärung</li> </ul>
Letzte Sitzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filtern</li> <li>• Realisierbarkeit besprechen</li> </ul>

Dabei sind sich die Beratungspersonen einig, dass sie den Prozess vorschlagen und eine Entscheidung der Ratsuchenden nicht unbedingt in der Beratung getroffen werden kann.

Folgende Zitate zeigen wichtige Punkte im Beratungsprozess:

*«In diesem Zusammenhang hat der Klient gewisse Erwartungen, welche er einbringt und dass man diese Erwartungen aufnimmt und dass man diese dann mit dem Klienten auch bespricht. Eben das Setting klären. Wie arbeiten wir? Was können wir anbieten? Auf welche Art und Weise arbeite ich?» (BP1, Interview, 23. Mai 2019)*

*«Wir legen das Beratungsziel fest. Kann aber im Beratungsprozess auch angepasst werden. Das finde ich wichtig» (BP4, Interview, 11. Juni 2019).*

### 5.3.2 Prozessschritte

In den Interviews wurde im Rahmen der Prozessschritte gefragt, wie die Beratungspersonen den Gesprächseinstieg gestalten. Drei Personen erklären, dass sie die Ratsuchenden begrüßen und ankommen lassen (BP2, Interview, 3. Juni 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019; BP4, Interview, 11. Juni 2019).

Einzelne Aussagen zum Gesprächseinstieg waren:

- Bezug nehmen auf die Anmeldedaten (BP2, Interview, 3. Juni 2019).
- Nach dem Grund für Beratung fragen (BP3, Interview, 6. Juni 2019).
- Die Stimmung erfassen (BP3, Interview, 6. Juni 2019).
- Eine Vertrauensbasis schaffen (BP1, Interview, 23. Mai 2019).

Eine Beratungsperson sagt, dass sie die ratsuchende Person zuerst kennenlernen will:

*«Da muss man ja erst den Menschen kennenlernen und wissen, wie tickt denn der ungefähr. Was braucht er überhaupt. Und dann kann man anfangen zu arbeiten» (BP5, Interview, 12. Juni 2019).*

Zur Abschlussphase wurde erfragt, wie die Beratungspersonen beim Abschlussgespräch einer Beratung vorgehen. Alle Interviewpartner/-innen sind sich einig, dass am Schluss des Gesprächs überprüft wird, ob alles geklärt werden konnte und alle Fragen beantwortet wurden. Die Beratungspersonen besprechen ausserdem, ob die Ratsuchenden die nächsten Schritte kennen. Einzelne Beratende schliessen die Gespräche wie folgt ab:

- Ein Bild und einen Satz mitgeben (BP2, Interview, 3. Juni 2019).
- Lösungen aufzeichnen / visualisieren (BP3, Interview, 6. Juni 2019).
- Klären, wer bei den nächsten Schritten helfen kann (BP3, Interview, 6. Juni 2019).
- Eine Zusammenfassung machen (BP3, Interview, 6. Juni 2019).
- Abmachen, wie Beratungsperson und ratsuchende Person miteinander verbleiben (BP5, Interview, 12. Juni 2019).

Eine Beratungsperson sagt zum Abschlussgespräch folgendes:

*«Ja, also visualisieren, eben dass wir die Lösungen aufzeichnen. [...] Wichtig finde ich immer noch, dass wir die nächsten Schritte besprechen und wenn ich merke, es gibt Leute, welche nicht so weit kommen oder Mühe haben diese Schritte zu machen oder so, was kann ihnen helfen, wer kann ihnen helfen für die nächsten Schritte, was benötigen sie noch»*  
(BP3, Interview, 6. Juni 2019).

Immer wieder wird in der BSLB GR diskutiert, wann die Begleitung der Ratsuchenden endet. Daher wurden die Interviewpartner/-innen gefragt, ob sie ihre Klientinnen und Klienten auch in der Realisierung begleiten. Alle Beratungspersonen antworteten auf diese Frage, dass sie den Ratsuchenden, wenn nötig noch weitere Unterstützung bieten, wie zum Beispiel eine Bewerbung anschauen und dass sie sich bei Bedarf wieder melden dürften. Eine Person hilft beim Stellenangebote suchen (BP5, Interview, 12. Juni 2019). Eine andere Beratungsperson sagt, dass sie manchmal Vorstellungsgespräche mit den Ratsuchenden übe (BP4, Interview, 11. Juni 2019). Eine andere Person findet es schade, dass sie manchmal nicht weiss, ob die Realisierung glückt:

*«Und das kann manchmal noch ein bisschen schade sein, dass eigentlich in der Realisierungsphase ich wie nicht mehr gross drin bin, dass der Klient dann das selbst macht und dass ich dann am Schluss gar nicht weiss, wie ist das geglückt diese Realisierungsphase. Oder müsste man vielleicht nochmals nachhacken und vielleicht nochmals da im Punkt fünf zum Beispiel einsteigen oder wo auch immer. Ich versuche dann schon auch nachzufragen»* (BP5, Interview, 12. Juni 2019).

### **5.3.3 Aufgaben ausserhalb der Beratungssitzungen**

Die Fragen zu den Aufgaben ausserhalb der Beratungssitzungen handelten von den Vor- und Nachbereitungen der Beratungsperson und von den Aufgaben der Ratsuchenden zwischen den Beratungen. Konkret wurde gefragt, wie die Beratungspersonen Beratungen vorbereiten. Die interviewten Beratungspersonen beantworteten diese Frage unterschiedlich. Eine Person meint, sie schaue manchmal einfach was komme und bereite sich nicht vor (BP1, Interview, 23. Mai 2019). Je zwei Personen sagen, dass sie sich vorbereiten, in dem sie den Lebenslauf anschauen (BP1, Interview, 23. Mai 2019; BP5, Interview, 12. Juni 2019) oder Vorinformationen einholen (BP1, Interview, 23. Mai 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019). Eine Beratungsperson erstellt eine Mappe mit Informationen für die Ratsuchenden (BP3, Interview, 6. Juni 2019) und eine Person findet, dass sie gerne mehr Vorinformationen bei der

Anmeldung bekäme (BP5, Interview, 12. Juni 2019). Eine Beratungsperson antwortete, dass sie sich vor einer Beratung kurz sammle oder noch etwas trinke (BP2, Interview, 3. Juni 2019). Das Beratungsbüro lüften und genügend Stühle bereitzustellen, ist einer weiteren Beratungsperson wichtig (BP4, Interview, 11. Juni 2019).

Alle sind sich jedoch einig, dass sie vor Folgeberatungen das Dossier nochmals anschauen. Wenn Ratsuchende bereits bei einer anderen Person in Beratung waren, gibt es Beratende, welche die entsprechenden Protokolle anschauen, aber auch solche, welche diese nicht anschauen.

Für die Diskussion der Nachbereitung von Beratungssitzungen, wurden die Interviewpartner/-innen gefragt, was zwischen den Beratungssitzungen passiert. Alle erwähnen, dass sie Protokolle schreiben und recherchieren. Einzelne Personen geben zudem an, dass sie Auskünfte einholen (BP5, Interview, 12. Juni 2019), Tests auswerten (BP2, Interview, 3. Juni 2019) oder die Beratungen reflektieren (BP4, Interview, 11. Juni 2019). Eine Beratungsperson äusserte sich zum Protokollschreiben wie folgt:

*«Also es ist kein Protokoll, was ich schreibe. Der Idealfall ist, der Klient geht hinaus, ich sitze hin und kapituliere das Ganze nochmals und mache mein Protokoll mit Farben, Visualisierungen und Zeugs und Sachen. [...] Das mache ich schon und das scanne ich dann meistens auch ein. Das ist dann im BEB2k [Fallprogramm]» (BP4, Interview, 11. Juni 2019).*

Betreffend Aufgaben der Ratsuchenden zwischen den Beratungen sind sich die interviewten Beratenden einig, dass die Ratsuchenden selbst entscheiden, ob sie Aufgaben machen. Die Beratungspersonen erwähnen beispielhaft einige Aufgaben wie:

- Informationsveranstaltungen besuchen
- Gespräche mit Berufsleuten oder Alumni führen
- Tests machen
- Lehrstellen- oder Stelleninserate suchen sowie Lebenslauf und Bewerbung schreiben
- Informationsmaterial lesen und Berufsideen herauschreiben
- Beratungsergebnisse mit Bezugspersonen besprechen.

### **5.3.4 Reflexion der Beratungen**

Um zu erfahren, wie Beratungen reflektiert werden, wurde in den Interviews gefragt, wie die einzelnen Beratungspersonen dies machen. Dazu wurde zunächst die Selbstreflexion genannt, wobei alle interviewten Personen aussagten, dass sie beim Protokolle schreiben reflektieren.

Konkret sagten die Beratungspersonen, sie überlegen sich:

- Was ist gut gelaufen, was nicht?
- Was ändern, was verbessern?
- Was beim nächsten Mal machen?
- Was nachsenden?
- Wie mit der Person arbeiten (Werkzeuge, Situationsanalyse, gemeinsame Sprache)?  
(BP1, Interview, 23. Mai 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019)

Eine Beratungsperson erklärte zur Reflexion der Beratungen folgendes:

*«Ja, also während der ersten Sitzung machst du dir deine Gedanken, welche Themen könnten da sein und ich überlege mir dann auch, was könnte ich mitgeben, was könnte ich ihm senden auch. [...] und dann überlege ich mir aus dem heraus, okay was könnte ich jetzt zum Beispiel für Arbeitsmittel oder für diagnostische Mittel brauchen. Also welchen Test könnte ich ihm senden» (BP1, Interview, 23. Mai 2019).*

Bei der Besprechung der Beratungsreflexionen wurden auch Themen zur Qualitätssicherung angesprochen. Alle interviewten Beratungspersonen finden, dass Intervision sehr wichtig ist, diese aber in der BSLB GR zu wenig stattfindet. Auch Hospitationen werden als wichtig erachtet, wozu jedoch Vertrauen und Zeit vorausgesetzt werden müssen (BP1, Interview, 23. Mai 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019). Drei Beratende erwähnen Weiterbildung und Neues auszuprobieren als qualitätssichernde Massnahmen (BP1, Interview, 23. Mai 2019; BP2, Interview, 3. Juni 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019). Einzelne Personen ergänzen noch Supervision (BP2, Interview, 3. Juni 2019) und die eigenverantwortliche Informationsbeschaffung (BP4, Interview, 11. Juni 2019). Nachbefragungen bei Ratsuchenden werden von zwei Beratungspersonen in Frage gestellt, da sie aufwendig und die Beratung nicht messbar sei (BP2, Interview, 3. Juni 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019).

Auf Grund von Ausbildungen und Berufserfahrung wurden keine signifikanten Unterschiede bei den Äusserungen der interviewten Beratungspersonen festgestellt. Die Interpretation der Ergebnisse erfolgt nun im nächsten Kapitel.

## **6 Diskussion und Ausblick**

In diesem Kapitel werden das Ergebnis dieser Arbeit und die Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzepts vorgestellt. Im Weiteren werden deren Auswirkungen auf die Praxis diskutiert. Zum Schluss wird die Untersuchung reflektiert.

## 6.1 Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzepts

Die Hauptfrage dieser Arbeit ist: Wie kann das Beratungskonzept der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden konkretisiert werden? Dieses Kapitel dient dazu, diese Frage zu beantworten. Es beinhaltet zunächst grundsätzliche Vorschläge zum Beratungskonzept und anschliessend Vorschläge nach den Hauptbereichen dieser Arbeit: Beratungsgrundhaltung, Beratungsgestaltung und Beratungsprozess.

### 6.1.1 Grundsätzliche Vorschläge

Dieses Kapitel beinhaltet grundsätzliche Vorschläge zur Beantwortung der Hauptfrage dieser Arbeit:

- Wie kann das Beratungskonzept der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden konkretisiert werden?

In den bestehenden Konzepten der BSLB GR werden keine ausgewählten Theorien beschrieben, was ein Beratungskonzept eigentlich beinhalten sollte (vgl. Kuhn, 2014, S. 156). Die qualitative Inhaltsanalyse der Interviews zeigen, dass die Mehrheit der Befragten sich ein Konzept wünschen, welches nicht zu detailliert ist und die Beratenden in ihrer Methodenvahl nicht einschränkt. Es wurde jedoch nur vereinzelt gewünscht, dass es zusätzlich Theorien und neue Angebote beinhaltet (vgl. Kap. 5.1). Das Beratungskonzept der BSLB GR sollte dennoch aktualisiert und mit Theorien, welche die BSLB GR unterstützt, ergänzt werden. Diese bilden eine wichtige Grundlage eines Beratungskonzepts und fördern ein gemeinsames Beratungsverständnis. Bei der Wahl der Theorien sollte jedoch die Methodenvfreiheit weiterhin gewährleistet sein, so dass die Beratungspersonen authentisch und nach den Bedürfnissen der Ratsuchenden beraten können.

Dies begründet folglich die Erstellung eines spezifischen Beratungskonzeptes. Das Beratungskonzept sollte daher folgende Inhalte aufweisen:

- Grundhaltungen: Menschenbild, Einflüsse von Systemen und ethische Grundsätze
- Ausgewählte Theorien zu: Psychologie, Kommunikation, Beratung, Laufbahn  
Auf Grund der Ergebnisse müssen lösungs-, ressourcen-, prozess- sowie beziehungsorientierte Theorien berücksichtigt werden. In dieser Arbeit wird jedoch nicht auf Theorien eingegangen.
- Beratungsgestaltung: Beratungsverständnis, Rolle der Beratungsperson, Beziehungsgestaltung
- Prozessgestaltung: Prozessschritte und Inhalte, Vor- und Nachbereitung, Interventionsmöglichkeiten, Beratungsmethoden

Die erarbeiteten Theorien (Kuhn, 2014, S. 157; McLeod, 2004/2011, S. 105) unterstützen die Erstellung von persönlichen Beratungskonzepten jeder Beratungsperson. Zwei interviewte Beratungspersonen würden dies ebenfalls befürworten (BP3, Interview, 6. Juni 2019;



BP5, Interview, 12. Juni 2019). Auch wenn persönliche Beratungskonzepte nicht von einer Mehrheit der Befragten unterstützt wird, sollte jede Beratungsperson ein persönliches Beratungskonzept erstellen. Dies kann eine Kurzfassung sein, welche als Zusatz zum kantonalen Konzept eingesetzt wird. Grundlage der persönlichen Konzepte ist jeweils das Beratungskonzept der BSLB GR, an welchem sich alle orientieren. Die Beratungspersonen können im persönlichen Konzept jedoch Spezialitäten ihrer eigenen Grundhaltung, ihrer Arbeitsweise und Methodenwahl und damit ihren eigenen Beratungsstil einfließen lassen. Dies kann je nach Schwerpunkten ihres Arbeitsgebietes variieren, sei es angesichts der Zielgruppen in ihrem Arbeitsalltag oder auf Grund von regionalen Begebenheiten. Es darf aber nicht dem kantonalen Konzept widersprechen, sondern soll vielmehr eine persönliche Ergänzung der Beratungspersonen dazu sein. Die Erstellung von persönlichen Beratungskonzepten würde auch die Methodenfreiheit ermöglichen, wonach Beratende selbst entscheiden können, welche Theorien sie unterstützen und welche Methoden sie einsetzen. Dies würde wiederum dem Wunsch der Interviewpartner/-innen entsprechen. Ein eigenes Konzept kann dazu genutzt werden, Ratsuchenden die Möglichkeiten zu Inhalten, Verlauf und Vorgehensweise einer Beratung aufzuzeigen. Dies unterstützt die Authentizität der Beratungsperson gegenüber von Ratsuchenden.

Das Thema Qualitätssicherung wurde in den Interviews mit den Beratungspersonen mehrmals angesprochen und auch in den Theorien zum Beratungsprozess erwähnt. Eigentlich wäre das Qualitätsmanagement jedoch nicht Thema dieser Arbeit. Die Ergebnisse liefern jedoch einige Hinweise darauf, wie das Qualitätspapier der BSLB GR angepasst werden könnte. Da die Inhalte des Beratungskonzepts die Standards einer guten Beratung definieren und das Qualitätsmanagement sicherstellen soll, dass das Beratungskonzept umgesetzt werden kann, wird hier trotzdem darauf eingegangen. Einige interviewte Beratungspersonen nutzen das Konzept bereits für die Selbstreflexion ihrer Beratungen (vgl. Kap. 5.3.4). Das Qualitätsmanagement der BSLB GR könnte hierfür beispielsweise durch einen Fragebogen zur Selbstreflexion ergänzt werden, denn diese ist in der Beratung unabdingbar (Beushausen, 2016, S. 339-340). Nach jeder Beratung reflektiert die Beratungsperson ihr Vorgehen, ihre Methodenwahl, die Beziehungsgestaltung etc.

Bei der Umsetzung des Beratungskonzeptes können weitere Methoden der Qualitätssicherung, wie Intervisionen oder Hospitationen helfen. Die Interviewpartner/-innen wünschten sich insbesondere mehr Zeit für Intervisionen, an welchen mehrere Fälle und spezifische Fragestellungen oder auch diagnostische Mittel besprochen werden können (vgl. Kap. 5.3.4). Hospitationen sind auch vorstellbar. Der Vorteil der Intervisionen ist jedoch, dass in kürzerer Zeit mehrere Fälle besprochen werden können und diese einfacher zu organisieren sind. Gerade im Kanton Graubünden, wo die Beratungsstellen dezentral sind und die Beratungspersonen weite Wege auf sich nehmen müssen, um in andere Stellen zu gelangen, ist

dies ein zentraler Punkt. Daher sollten Rahmenbedingungen geschaffen werden, damit regelmässige Interventionen stattfinden können, wodurch die Qualität der Beratung unterstützt wird. Leider wird in der Praxis häufiger die Quantität der persönlichen Beratung überprüft anstatt der Qualität. Wie hier deutlich wird, wäre jedoch die Beurteilung einer Beratung anhand der Qualität ausschlaggebend.

Die Konzepte aus anderen Kantonen zeigen, dass Leitbild, Vision und Mission zusätzliche Inhalte eines Konzeptes sein können (ask!, 2017). Auch einige interviewte Beratungspersonen der BSLB GR wünschen sich, dass die Strategie und die Ziele der BSLB GR im Konzept ergänzt werden sollten (vgl. Kap. 5.1). Es fragt sich jedoch, ob die Strategie, Leitbild, Vision und Mission nicht in einem separaten Dokument verfasst werden sollten, da sie alle Bereiche der BSLB betreffen und nicht nur die Beratung. Die Einbindung der Strategie der BSLB würde ausserdem nicht dem Zweck des Beratungskonzepts entsprechen. Aus diesen Gründen sollte davon abgesehen werden, die Strategie ins Beratungskonzept zu integrieren. Die Erarbeitung einer Strategie, auf welche sich das Konzept stützen kann, wird jedoch als sehr wertvoll erachtet. Eine Strategie für die Zukunft und daraus abgeleitete kurz- und langfristige Ziele, an welchen sich die Beratenden orientieren können, könnten helfen, sich noch intensiver mit der BSLB GR zu identifizieren und ein gemeinsames Beratungsverständnis fördern. Die Strategie muss selbstverständlich auf den Auftrag der BSLB GR abgestimmt werden und nationale Strategien berücksichtigen. Dazu ist insbesondere die Strategie der Schweizerischen Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung (KBSB) zur BSLB zu beachten.

### **6.1.2 Beratungsgrundhaltung**

Bezüglich Beratungsgrundhaltung soll folgende Frage beantwortet werden:

- Wie kann die Grundhaltung in der Beratung umgesetzt werden?

Das Menschenbild hat für die Beratung eine zentrale Bedeutung und gehört zu einem Beratungskonzept (Kuhn, 2014, S. 158). Das von den Beratungspersonen vertretende Menschenbild hat Auswirkungen auf Verhalten und Handeln der Beratungsperson und somit auf das ganze Beratungsgespräch (Müller, 2013, S. 69). Das bedeutet, dass für die Umsetzung der Grundhaltung erst eine Grundhaltung inklusive Menschenbild, an welchem sich die BSLB GR orientiert, erarbeitet werden muss. Die interviewten Beratungspersonen unterstützen dies und die im Interview vorgelegte Grundhaltung (vgl. Kap. 5.2.1 und 5.2.2).

Die Haltung der Beratungsperson beeinflusst das Beratungsgespräch. Die Beratungspersonen sollten ihre Ratsuchenden als kompetente Selbstexperten anerkennen, welche eigenständige Entscheidungen treffen. Dabei werden Erfahrungen und das Umfeld berücksichtigt.

Dies ist Grundlage für die Rolle der Beratenden als Begleiterinnen / Begleiter und Unterstützerinnen / Unterstützer. Die Umsetzung der Grundhaltung können die einzelnen Beratungspersonen mittels der erwähnten Methoden zur Qualitätssicherung prüfen.

Nachfolgend werden Inhalte für ein neues Konzept vorgeschlagen und gezeigt, wie diese von den Inhalten aus dem bestehenden Konzept (vgl. Kap. 3.2.1) abweichen:

Tabelle 8

*Vorschläge Konkretisierung der Beratungsgrundhaltung*

Bereich	Neues Konzept	bestehendes Konzept
<b>Men-schen-bild</b>	Der Mensch ... <ul style="list-style-type: none"> <li>• ist ein Individuum mit Stärken, Erfahrungen, Kompetenzen und Potenzial;</li> <li>• ist selbstbestimmt, autonom und handlungsfähig;</li> <li>• befindet sich stets in Entwicklung;</li> <li>• ist Experte für sich selbst;</li> <li>• handelt eigenverantwortlich;</li> <li>• nimmt die Welt individuell wahr, aus seiner eigenen Perspektive, mit seinen Erfahrungen.</li> </ul>	«Die BSLB achtet die Individualität und die Autonomie der ratsuchenden Person.»
<b>Einflüsse von Systemen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Umfeld der Ratsuchenden wird berücksichtigt (z.B. Familie, Kultur, Arbeit).</li> <li>• Die Rolle der Ratsuchenden in den Systemen wird besprochen.</li> <li>• Das Netzwerk der Ratsuchende kann den Beratungsprozess und die Umsetzung von Lösungen unterstützen.</li> <li>• Die Auswirkungen von Veränderungen auf das System werden beleuchtet.</li> </ul>	«Neben den Ratsuchenden können auch Angehörige und Vertretende anderer Institutionen in die Beratung einbezogen werden.» «Der Beratungsprozess berücksichtigt [...] die sozialen, kulturellen und ökonomischen Gegebenheiten im Umfeld der Person.»

Die Darstellung zeigt, dass das Menschenbild viel detaillierter aufgezeigt werden sollte. Bei den Einflüssen von Systemen wird das Umfeld berücksichtigt und das Netzwerk der Ratsuchenden kann diese unterstützen. Die Ratsuchenden entscheiden demnach, welche Personen aus ihrem Umfeld in die Beratung einbezogen werden. Im Kapitel 6.1.3 wird beim Beratungsverständnis näher darauf eingegangen.

### 6.1.3 Beratungsgestaltung

In diesem Kapitel wird folgenden Fragen nachgegangen:

- Wie können die Grundlagen zur Beratungsgestaltung in der Beratung umgesetzt werden?
- Wie kann die Umsetzung der Grundlagen zur Beratungsgestaltung unterstützt werden, damit ein gemeinsames Beratungsverständnis gefördert wird?

Die Grundlagen zur Beratungsgestaltung sind das Beratungs- und Rollenverständnis und die Beziehungsgestaltung. Zu deren Umsetzung ist eine Definition von Beratungs- und Rollenverständnis und Beziehungsgestaltung notwendig. Die Handhabung des Konzeptes und die Befassung der einzelnen Beratungspersonen mit dessen Umsetzung in einem persönlichen Konzept können das gemeinsame Beratungsverständnis stärken. Daher werden nachfolgend auf Grundlage der Theorie und aufgrund der qualitativen Inhaltsanalyse der Interviews Vorschläge zum Beratungs- und Rollenverständnis und zur Beziehungsgestaltung diskutiert. Sowohl aus den Theorien als auch aus den Konzepten anderer Kantone ist zu entnehmen, dass Beratung ein lösungsorientierter Prozess ist, damit Ratsuchende sich Wissen aneignen und Erfahrungen sammeln können, um sich weiterzuentwickeln und eigenständig Entscheidungen zu treffen sowie künftige Veränderungen zu gestalten (vgl. u.a. Gasteiger, 2014, S. 51; Nestmann, 2011, S. 72-73; Schiersmann, 2011, S. 84; Brütsch, 2018, S. 3). Auch alle Interviewpartner/-innen verstehen eine Beratung als Hilfe zur Selbsthilfe, wobei sie Ratsuchende unterstützen und begleiten (vgl. Kap. 5.2.2). Dies entspricht dem vorab definierten Menschenbild. Wichtig ist hierbei auch zu erwähnen, dass non-direktiv beraten wird, damit Ratsuchende ihre eigenen Entscheidungen treffen können. Beratungspersonen sind demnach Prozessbegleiter/-innen und nehmen nur bei Bedarf die Rolle als Expertinnen / Experten ein (Barthelmess, 2016, S. 38). Die Rollenklärung ist im Beratungsgespräch unabdingbar. Einzelne Interviewpartner/-innen gaben an, dass sie Vorschläge für den Beratungsprozess machen oder Aufträge erteilen (vgl. Kap. 5.2.2). Dies widerspricht dem Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe und dem vorab definierten Menschenbild. Die Ratsuchenden sollen durch Anregungen der Beratungsperson Lösungsideen und Handlungsstrategien entdecken. Eine Beratungsperson kann Vorschläge machen, welche Unterstützung sie anbieten kann, was in der Beratung thematisiert werden kann oder wie sich die Ratsuchenden ausserhalb des Beratungsgesprächs selbständig mit ihrer Zielfindung auseinandersetzen können. Die Beraterinnen dürfen jedoch keine Ratschläge oder gar Aufträge erteilen. Es müssen folglich Beratungsmethoden eingesetzt werden, welche den Ratsuchenden helfen, eigenständige Entscheidungen zu treffen.

Da Beratende Expertinnen / Experten für den Prozess, Wege im Bildungssystem, berufliche Übergänge etc. sind, ist die Informationsvermittlung ein Teil der Beratung. Die qualitative Inhaltsanalyse der Interviews zeigt, dass Beratungspersonen informieren und Wege aufzeigen (vgl. Kap. 5.2.2). Es muss dabei jedoch darum gehen, Informationen so zu vermitteln, damit Ratsuchende diese selbst bewerten können. Ratsuchende sollen ihre eigene Informationskompetenz erweitern können. Aufgabe der Beratungsperson ist daher vielmehr die Vermittlung von Informationskompetenz, als die Informationsvermittlung. Beratende zeigen den Ratsuchenden auf, wo und wie sie sich informieren können, damit sie Informationen selbst bewerten können. Damit wird berücksichtigt, dass jeder Mensch auf Grund von Erfahrungen

oder Werten eine eigene Wahrnehmung hat. Ausserdem sollen die Ratsuchenden darin gestärkt werden, künftige Herausforderungen meistern zu können. Dazu gehört auch die Kompetenz, sich Informationen zu beschaffen. Es wäre folglich kontraproduktiv für die Entwicklung von Laufbahn- und Entscheidungskompetenzen der Ratsuchenden, wenn Beratungspersonen Informationen vermitteln, ohne aufzuzeigen, wie und wo Ratsuchende diese selbstständig finden können. Zudem ändern sich Informationen in der heutigen schnelllebigen Bildungs- und Arbeitswelt laufend. Durch das Aufzeigen, wo Informationen gefunden werden können, verhindern Beratungspersonen folglich auch, dass sie veraltete Informationen vermitteln.

Ein weiterer wichtiger Aspekt für das Beratungs- und Rollenverständnis ist die Vertraulichkeit. Informationen werden nur mit Einverständnis der Ratsuchenden weitergegeben (ask!, 2017, S. 2-3; Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden, 2015, S. 3). Gemäss der qualitativen Inhaltsanalyse der Interviews (vgl. Kap. 5.2.3) besteht Bedarf bei den internen Regelungen zum Zugriff auf Daten in der BSLB GR und bei der Klärung zum Austausch mit Lehrpersonen. In der BSLB GR unterstehen alle Mitarbeitenden der Schweigepflicht. Somit müsste es möglich sein, dass alle Personen auf sämtliche Daten Zugriff haben. Bezüglich des Austausches mit Lehrpersonen ist klar, dass Informationen nicht ohne Einverständnis der ratsuchenden Personen weitergegeben werden dürfen. Beratende können sich dementsprechend nicht ohne deren Einverständnis mit Lehrpersonen oder Personen aus anderen Partnerinstitutionen über die Ratsuchenden austauschen. Sie dürfen auch nicht erwähnen, welche Personen bei ihnen in Beratung sind.

Theorien (vgl. Kap. 2.3.2) und die Konzepte anderer Kantone (vgl. Kap. 2.5.2) sowie die qualitative Inhaltsanalyse der durchgeführten Interviews (vgl. Kap. 5.2.3) belegen, dass der Aufbau einer guten Beziehung der Beratungsperson zu den Ratsuchenden Grundlage für das Gelingen einer Beratung ist. Die interviewten Beratungspersonen erwähnten beispielsweise, dass dabei folgende Faktoren wichtig sind: Gutes Zuhören, Empathie, Wertschätzung, Authentizität oder motivieren (vgl. Kap. 5.2.2). Dies bestätigt die unterstützende Funktion der Beratungspersonen als Prozessbegleiter/-innen. Damit wird deutlich, wie bedeutend es ist, dass Beratende persönliche Kompetenzen mitbringen wie Empathie zu zeigen, aktiv zuzuhören, Vertrauen aufzubauen oder zu motivieren.

Zu einer guten Beziehungsgestaltung gehören gemäss Theorien (vgl. Kap. 2.3.2) und auf Grund der Ergebnisse der Interviews (vgl. Kap. 5.2.3) ausserdem die zielgruppengerechte Kommunikation, eine gute, ungestörte Atmosphäre sowie ein angemessenes und gepflegtes Erscheinungsbild der Beratungspersonen.

Damit die professionelle Distanz gewährleistet wird, verweisen Beratungspersonen Ratsuchende an andere Fachstellen weiter, falls persönliche Probleme ersichtlich sind. So grenzen sie sich von der therapeutischen Beratung ab.

Die Grundlagen zur Beratungsgestaltung aus den bestehenden Konzepten der BSLB GR und der in den Interviews vorgelegten Beratungsgrundhaltung (vgl. Anhang E), kann auf Grund der vorgelagerten Diskussionen wie folgt konkretisiert werden:

Tabelle 9

*Vorschläge Konkretisierung der Beratungsgestaltung*

Be- reich	Vorschläge
<b>Beratungsverständnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Beratung ist lösungsorientiert und auf die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten ausgerichtet.</li> <li>• Eine Beratung wird prozesshaft gestaltet, von der Fragestellung bis in die Umsetzung. Eine Beratung besteht aus mehreren Sitzungen. Die Realisierbarkeit der erarbeiteten Lösungen wird in die Beratung einbezogen.</li> <li>• Die Hauptpersonen in der Beratung sind die Ratsuchenden. In Absprache mit den Ratsuchenden können auch Angehörige und Vertretende anderer Institutionen in die Beratung einbezogen werden.</li> <li>• Eine Beratung unterstützt Klientinnen und Klienten in deren aktiven Laufbahngestaltung, damit sie auch Kompetenzen für künftige Veränderungen erwerben, diese gestalten und als Chance nutzen können.</li> <li>• Die Informationsvermittlung ist ein Teil der Beratung. Ratsuchende können Informationen bewerten und werden in ihrer Informationskompetenz gefördert.</li> <li>• Daten aus Beratungen werden vor dem Zugriff Dritter geschützt und Informationen werden nur mit dem Einverständnis der Ratsuchenden weitergegeben, ausser es besteht eine Fremd- oder Selbstgefährdung.</li> </ul>
<b>Rolle der Beratungsperson</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratende bieten «Hilfe zur Selbsthilfe» an. Sie sind Begleiter/-innen und Unterstützer/-innen. Die Ratsuchenden kommen dadurch selbst auf für sie passende Lösungen, wodurch ihre Eigenverantwortung gefördert wird.</li> <li>• Die BSLB achtet die Individualität und die Autonomie der ratsuchenden Person. Sie unterstützt diese darin, die eigenen Ressourcen zu nutzen, selbstverantwortlich zu handeln und zu entscheiden.</li> <li>• Beratungspersonen sind Expertinnen und Experten für Ausbildungen, Wege im Bildungssystem, Berufe, Arbeitsmarkt und berufliche Übergänge. Sie informieren sich laufend über Entwicklungen im Arbeitsmarkt sowie in der Berufs- und Bildungswelt. Dazu beschaffen sie sich eigenverantwortlich Informationen und tauschen sich mit Ausbildungsinstitutionen und Firmen aus.</li> <li>• Die Beratungsperson verhält sich neutral und regt die gemeinsame Problemlösung an.</li> </ul>
<b>Beziehungsgestaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungspersonen bauen eine gute Beziehung zu den ratsuchenden Personen auf. Sie verhalten sich wertschätzend, empathisch, respektvoll und respektieren die Autonomie der Klientinnen und Klienten.</li> <li>• Die Beratungsperson hört aktiv zu und kommuniziert so, dass die Ratsuchenden den Beratungsverlauf verstehen und nachvollziehen können.</li> <li>• Die Beratungsperson fasst Aussagen und Reaktionen der ratsuchenden Person so zusammen, wie sie diese verstanden hat, so dass die ratsuchende Person diese bestätigen oder korrigieren kann.</li> <li>• Die Beratungsperson schafft eine angenehme und ungestörte Atmosphäre, so dass die ratsuchende Person sich wohl fühlt, um sich auf die Beratung einzulassen. Dabei achtet sie auf eine neutrale Büroeinrichtung und ein gepflegtes Erscheinungsbild.</li> </ul>

Im bestehenden Beratungs- und Informationskonzept der BSLB GR sind das Beratungs- und Rollenverständnis nur vage umschrieben (vgl. Kap. 3.2.1). Es wird darin lediglich festgehalten, dass eine Beratung ein zeitlich befristeter, ziel- und ressourcenorientierter Prozess ist, sowie dass die Vertraulichkeit garantiert wird und damit keine Informationen ohne Einverständnis der Ratsuchenden weitergegeben werden. Daher sollen das Beratungs- und Rollenverständnis mit Hilfe der vorab beschriebenen Vorschläge in einem neuen Beratungskonzept viel konkreter werden. Die Beziehungsgestaltung wird im Papier zum Qualitätsmanagement dargestellt (vgl. Kap. 3.2.1). Es beinhaltet bereits die meisten in der Tabelle aufgeführten Punkte. Konkretisiert wurde, dass Beratungspersonen sich wertschätzend, empathisch und respektvoll verhalten. Für die Schaffung einer angenehmen Atmosphäre wurde hinzugefügt, dass die Beratungsperson auf eine neutrale Büroeinrichtung und ein gepflegtes Erscheinungsbild achtet.

#### **6.1.4 Beratungsprozess**

In diesem Kapitel werden folgende Fragen diskutiert:

- Wie sieht der Beratungsprozess in der Praxis aus?
- Gibt es ergänzende Themen oder Prozessschritte?

Die erarbeiteten Theorien zeigen, dass es kein fixes Schema für den Beratungsprozess gibt, da die Klientinnen und Klienten mit ihren Fragestellungen und Zielen den Prozess bestimmen (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 122-125; McLeod, 2004/2011, S. 16; Beushausen, 2016, S. 98). Dies wurde auch von den Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern bestätigt, welche mit einem Schema den Prozess erklären und Ergänzungen selbst hinschreiben möchten (BP3, Interview, 6. Juni 2019; BP4, Interview, 11. Juni 2019). Die im bestehenden Konzept der BSLB GR vorhandenen sechs Schritte sollten beibehalten werden, da auch andere Darstellungen sechs Schritte verwenden (vgl. Gasteiger, 2014, S. 48; Bamberger, 2015, S. 82ff.; Simonett, 2012, S. 4-13). Zudem wurde die Erweiterung auf mehr Schritte von den interviewten Beratungspersonen nicht begrüsst (vgl. Kap. 5.3.1). Im Vergleich zum bestehenden Konzept der BSLB GR sollte jedoch eine Kurzfassung erstellt werden, welche einen Überblick über den Prozess geben kann. Diese kann dann eingesetzt werden, um den Prozess zu definieren und zu dokumentieren. Ausserdem kann sie den Beratungspersonen helfen, den Überblick zu behalten. Im Beratungsgespräch könnte auch lediglich ein leeres Raster mit den Prozessschritten eingesetzt werden, welcher im Verlauf der Beratung besprochen und mit Notizen versehen wird. In einer solchen Fassung könnten Beratungspersonen ihre Ergänzungen selbst hinschreiben. Die erarbeitete Darstellung könnte dann den Ratsuchenden als Zusammenfassung mitgegeben werden. Damit können sie dann selbstständig weiterarbeiten, bis eine weitere Beratungssitzung stattfindet.

Nachfolgend werden Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungsprozesses und die wesentlichsten Abweichungen im Vergleich zum Prozess im bestehenden Qualitätsmanagement der BSLB GR anhand der erarbeiteten Theorien, der qualitativen Inhaltsanalyse der Interviews und auf Grund von neuen Ideen basierend auf dieser Arbeit begründet.

Tabelle 10

*Begründungen Vorschlag Konkretisierung des Beratungsprozesses*

Inhalt	Abweichungen und Begründung
1. Schritt	<p>Der Beziehungsaufbau soll in der Darstellung erwähnt werden und der Hinweis auf den Bezug zu den Anmeldedaten muss hinzugefügt werden. Der Beziehungsaufbau ist für die Beratungsgestaltung zentral, wie im letzten Kapitel erläutert wurde. Es wird als wichtig erachtet, die Anmeldedaten von den Ratsuchenden kontrollieren zu lassen, damit diese stimmen. Ansonsten kann es sein, dass ausserhalb der Beratungssitzungen keine Kommunikation zwischen Beratungsperson und ratsuchender Person möglich ist. Zudem kann dies ein lockerer Einstieg sein. Vorteilhaft wäre, wenn die Beratungsperson im Vorfeld der Beratung bereits Kontakt mit der ratsuchenden Person aufnehmen würde, damit sich beide auf die erste Sitzung vorbereiten können.</p> <p>Theorien, Modelle und die qualitative Inhaltsanalyse der Interviews verdeutlichen, wie wichtig das erste Kennenlernen in der Einstiegsphase und dabei der Aufbau einer guten Beziehung ist. Die Beratungsperson nimmt in dieser Phase Bezug auf die Anmeldedaten (vgl. Kap. 2.4.2 und 5.3.2).</p>
2. Schritt	<p>Das Vorgehen in der Beratung soll konkretisiert werden, damit keine wichtigen Punkte im Gespräch vergessen gehen. Die Erwähnung der einzelnen Punkte soll den Beratungspersonen als Gedankenstütze dienen. Die Vertraulichkeit und die Protokollierung werden ergänzend hinzugefügt, da diese Punkte angesprochen werden müssen, um eine gute Beziehung zu den Ratsuchenden aufzubauen und damit sie wissen, warum sich die Beratungsperson Notizen macht und wie diese genutzt werden.</p> <p>Die erarbeiteten Theorien bestätigen, dass die Beratungsperson über Vertraulichkeit und Protokollierung informiert, damit eine Vertrauensbasis entsteht (Bürgi &amp; Eberhart, 2006, S. 37; Nussbeck, 2014, S. 94-95). Die qualitative Inhaltsanalyse der Interviews bestätigt die Wichtigkeit des Datenschutzes (vgl. Kap. 5.2.3).</p>
3. Schritt	<p>Die Förderung der Selbstkenntnis wird ergänzt, weil aufgezeigt werden soll, dass die Beratungsperson Ratsuchende unterstützt, autonome Entscheidungen zu fällen. Dies hilft auch aufzuzeigen, warum die Beratungsperson möglichst alle wichtigen Aspekte anspricht. Die Aspekte können von Fall zu Fall variieren. Es soll lediglich aufgezeigt werden, welche Aspekte in einer Beratung thematisiert werden könnten. Die Punkte zu Voraussetzungen und Ressourcen werden ebenfalls konkretisiert. Durch diese Ergänzungen soll für Ratsuchende transparent werden, welche Themen in der Beratung besprochen werden könnten.</p>
4. Schritt	<p>Die Informationsvermittlung wird mit Visualisierung ergänzt. Informationen können so verständlicher vermittelt werden. Aber auch Lösungsideen und wichtige Punkte, welche von den Ratsuchenden erarbeitet werden, können visuell übersichtlicher festgehalten werden. Die Klientinnen und Klienten haben die Möglichkeit, die Visualisierungen für die weitere Auseinandersetzung mit ihrer Fragestellung zu nutzen, da sie als Zusammenfassung dienen können.</p> <p>Zudem muss die Förderung der Informationskompetenz erwähnt werden, denn die Informationsvermittlung soll den Ratsuchenden ermöglichen, ihre eigene In-</p>



- formationskompetenz zu fördern. Sie sollen in der Beratung Strategien entwickeln, wie sie ihre Laufbahn eigenständig gestalten können. Die Beratungsperson wird dadurch ihrer Rolle als Unterstützer/-in gerecht (vgl. Kap 6.1.3). In den erarbeiteten Theorien (Schiersmann, 2011, S. 89-92; Gasteiger, 2014, S. 73) und in den Interviews (BP2, Interview, 3. Juni 2019; BP3, Interview, 6. Juni 2019; BP4, Interview, 11. Juni 2019) wurde angesprochen, dass die Visualisierung im Beratungsprozess förderlich sein kann. Ratsuchende sehen so beispielsweise den Stand des Prozesses besser (Beushausen, 2016, S. 334). Schlussendlich sollen die Ratsuchenden in ihrer Laufbahngestaltungskompetenz gestärkt werden (vgl. u.a. Rübner, 2010, S. 91; Nestmann, 2011, S. 72-73).
5. Schritt Beim fünften Schritt wird die Besprechung von Realisierbarkeit, Realisierungshilfen und Umgang mit Hindernissen hinzugefügt. Für die selbständige Erreichung des Ziels durch die Ratsuchenden ist dies unabdingbar und es soll sie stärken, auch mit künftigen Herausforderungen umzugehen. Manchmal wird zu wenig berücksichtigt, welche Bekannten oder Verwandten die Realisierung unterstützen können. Aus diesen Gründen sind die Ergänzungen wesentlich. Gemäss Theorien und Aussagen in den durchgeführten Interviews muss geklärt werden, wer die Ratsuchenden bei der Zielerreichung unterstützen kann (Balz, Plöger, & Dierolf, 2015, S. 124; BP3, Interview, 6. Juni 2019). Ausserdem wird es als wichtig erachtet, dass weitere Termine und Verantwortlichkeiten geregelt werden, sowie dass vereinbart wird, wie Beratungsperson und ratsuchende Person miteinander verbleiben. Es muss klar sein, wie es nach der ersten Beratungssitzung weitergeht und wer welche Aufgaben bis zur nächsten Sitzung erledigt und wie der Zeithorizont aussieht (vgl. Ergebnisse Interviews Kap. 5.3.2; Beushausen, 2016, S. 334; Rübner, 2010, S. 89-91). Dies schafft eine gewisse Verbindlichkeit und für die Ratsuchenden Sicherheit im laufenden Prozess. Daher werden diese Punkte ergänzt.
6. Schritt Im letzten Schritt muss ergänzt werden, dass geklärt wird, ob alle offenen Punkte geklärt wurden. Zudem wird eine Zusammenfassung des gesamten Prozesses gemacht. Die Wichtigkeit dieser Beratungsinhalte wurde in den Interviews bestätigt (vgl. Kap. 5.3.2). Damit wird sichergestellt, dass die ratsuchende Person alle Anliegen einbringen konnte und es wird sichtbar, was im Beratungsprozess alles besprochen und erreicht wurde. Ausserdem können die Erkenntnisse daraus zusammengetragen werden, damit die Ratsuchenden diese künftig nutzen können. Zudem hilft dies, die Beratung zu evaluieren. Eine Reflexion der Beratung sollte nach jedem Gespräch und beim Abschluss der Beratung erfolgen. Damit wird der aktuelle Stand der Zielerreichung ersichtlich und die Beratungsperson kann auf Grund des Feedbacks die Interventionen und das Vorgehen darauf abstimmen.
- Vor- und Nachbereitung Die Vor- und Nachbereitung wird in die Darstellung integriert. Dies kann den Klientinnen und Klienten zeigen, was die Beratungsperson zwischen den Beratungssitzungen für sie macht und dass sie selbst ausserhalb der Sitzungen an der Realisierung ihres Ziels arbeiten sollten. Punkte zu Vor- und Nachbereitungen werden von den erarbeiteten Theorien (vgl. Bamberger, 2015, S. 178ff.; Beushausen, 2016, S. 69; Gasteiger, 2014, S. 64; Grolimund, 2017, S. 359-389) und der qualitativen Inhaltsanalyse der Interviews (vgl. Kap. 5.3.3) abgeleitet. Die selbständige Arbeit der Ratsuchenden an ihrer Zielerreichung können die Beratungspersonen unterstützen, indem sie den Ratsuchenden Aufgaben vorschlagen. Wichtig ist, dass die Ratsuchenden entscheiden, welche Aufgaben sie erledigen. Im Idealfall unterstützen die Beratenden die Ratsuchenden, damit sie selbst herausfinden, wie sie zwischen den Beratungssitzungen selbständig an ihren Themen weiterarbeiten können.

**Interventionen** Neu im Prozess aufgeführt werden ausserdem Interventionen. Diese können den Prozess fördern. Sie liefern den Beratungspersonen Ideen, wie sie den Prozess unterstützen können, wie beispielsweise die als sehr wichtig erachtete laufende Klärung und gegebenenfalls Anpassung von Anliegen und Zielen sowie die Würdigung der bisherigen Veränderungen (BP4, Interview, 11. Juni 2019; Bamberger, 2015, S. 193ff.; Jähne & Schulz, 2018, S. 64).  
Die Darstellung könnte folglich während der Beratung eingesetzt werden oder bei der Reflexion genutzt werden, um zu überlegen, wie bei der nächsten Beratung vorgegangen werden kann.

Auf Grund der vorgelagerten Diskussion wird folgende Darstellung des Beratungsprozess vorgeschlagen:

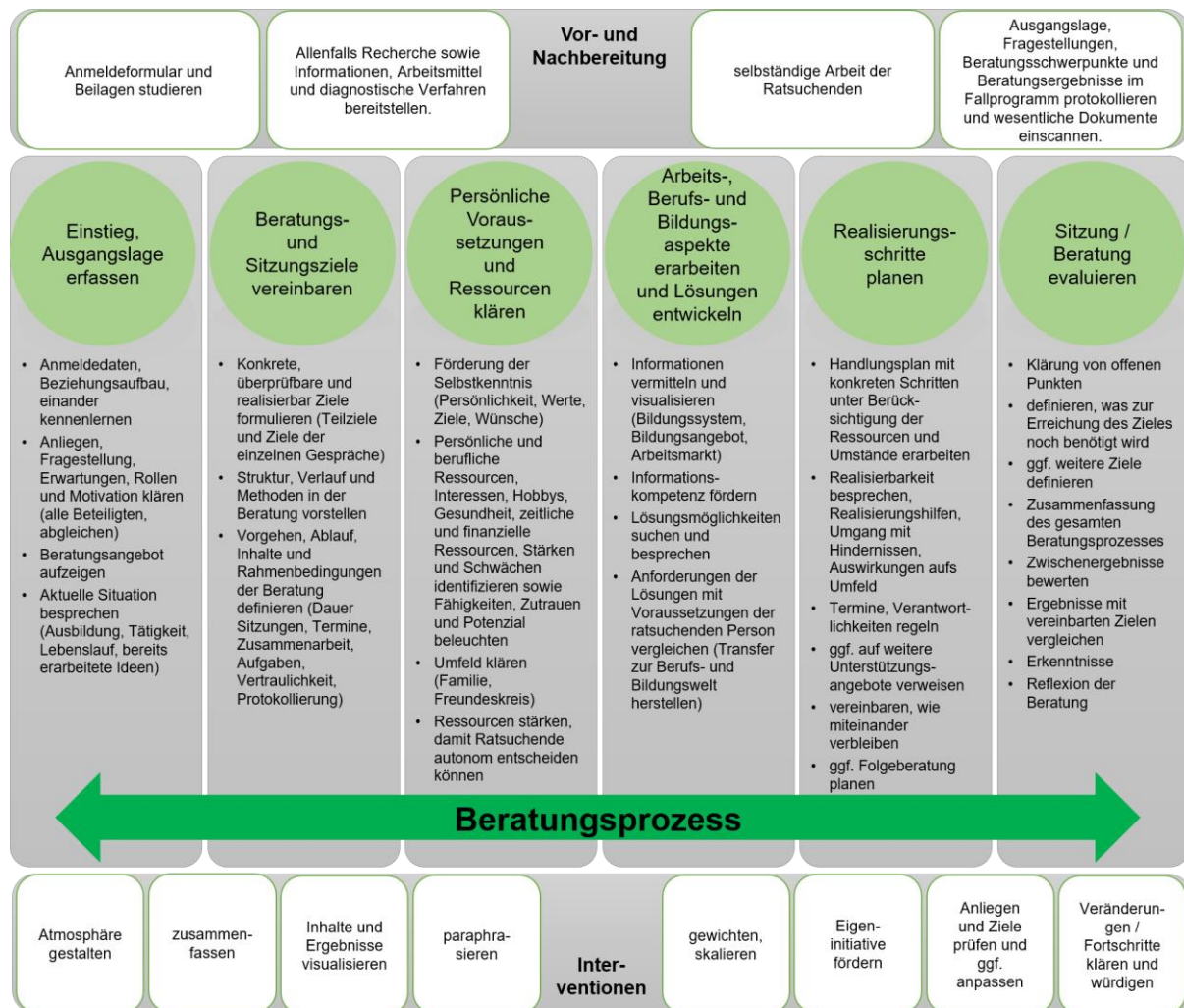


Abbildung 5. Vorschlag Konkretisierung Beratungsprozess (eigene Darstellung)

Die Schritte können je nach Fragestellung und Ziel ausgewählt und bei Bedarf wiederholt werden. Es sind keine Schritte vorgegeben, sondern die Beratungsperson entscheidet von Fall zu Fall, welche Schritte Sinn machen.

Zusammenfassend werden die erarbeiteten Vorschläge für die Konkretisierung des Beratungskonzepts der BSLB GR aufgezeigt und wie die bestehenden Konzepte entsprechend abgeändert werden müssten. Dabei wird die Empfehlung berücksichtigt, dass ein spezifisches Beratungskonzept entsteht. Wie bereits erwähnt, wird der Informationsteil dabei ausgeklammert, da derzeit ein separates Informationskonzept in der BSLB GR in Arbeit ist. Ausserdem wird verdeutlicht, welche Teile des bestehenden Papiers zum Qualitätsmanagement ins Beratungskonzept integriert werden müssen. Das Beratungskonzept definiert die Standards fürs Qualitätsmanagement.

Tabelle 11

*Zusammenfassung Konkretisierung Beratungskonzept*

Inhalt	Abweichungen von bestehenden Konzepten
Grundhaltungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menschenbild</li> <li>• Einflüsse von Systemen</li> <li>• ethische Grundsätze</li> </ul>	Das Menschenbild wird konkretisiert und die Inhalte zu Einflüssen von Systemen werden erweitert (vgl. Kap. 6.1.2). Ethische Grundsätze werden neu ins Konzept integriert.
Theorien <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagentheorien aus der Psychologie</li> <li>• Kommunikationstheorien</li> <li>• Beratungstheorien</li> <li>• Laufbahntheorien</li> </ul>	Theorien sind bisher im Konzept nicht vorhanden. Da diese zu einem Konzept gehören, müssen sie neu hinzugefügt werden (vgl. Kap. 6.1.1).
Beratungsgestaltung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsverständnis</li> <li>• Rolle der Beratungsperson</li> <li>• Beziehungsgestaltung</li> </ul>	Das Beratungs- und Rollenverständnis muss viel konkreter beschrieben werden. Bisher sind im Beratungs- und Informationskonzept nur vage Beschreibungen drin. Die Beziehungsgestaltung gehört ins Beratungskonzept und nicht zum Qualitätsmanagement. Viele Teile aus dem Papier zum Qualitätsmanagement können jedoch ins Beratungskonzept verschoben werden. Es sind nur geringfügige Konkretisierungen notwendig.
Beratungsprozess <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozessgestaltung</li> <li>• Prozessschritte und Inhalte</li> <li>• Vor- und Nachbereitung</li> <li>• Interventionsmöglichkeiten</li> <li>• Beratungsmethoden</li> </ul>	Die Beschreibung und Darstellung des Beratungsprozesses gehört ins Beratungskonzept und nicht zum Qualitätsmanagement. Das Beratungskonzept ist Grundlage für das Qualitätsmanagement. Der Prozess wird übersichtlich dargestellt sowie mit möglichen Schritten und Inhalten ergänzt. Ideen zur Vor- und Nachbereitung sowie Interventionsmöglichkeiten werden integriert. Beratungsmethoden können als weitere Konkretisierung hinzugefügt werden. Diese müssen jedoch noch erarbeitet werden.

## 6.2 Auswirkungen des Konzepts auf die Praxis

Es wurde deutlich, dass ein neues Beratungskonzept erstellt werden soll, beziehungsweise die vorhandenen Inhalte zu einem Beratungskonzept überarbeitet werden sollten. Der Nutzen eines Konzeptes wurde sowohl in den erarbeiteten Theorien als auch in den durchgeführten Interviews bestätigt. Die vorgeschlagenen Inhalte und neue Angebote, welche in ein Konzept gehören sowie die Vorschläge dieser Arbeit müssen in einem nächsten Schritt mit allen Beratungspersonen der BSLB GR diskutiert werden. Die Vorschläge müssen von der Verfasserin präsentiert werden und anschliessend zur Diskussion freigegeben werden, wobei die Verfasserin offen für Feedback, Kritik und Änderungsvorschläge sein muss.

Das Konzept muss vom Team unterstützt werden, damit sich ein gemeinsames Beratungsverständnis entwickeln kann. Der Einbezug aller Mitarbeitenden ist unabdingbar, damit das Konzept auch gelebt werden kann. Es könnte beispielsweise in einer Gruppe überarbeitet werden und zur Vernehmlassung im Team freigegeben werden. Die Abteilungsleitung der BSLB GR plant ein entsprechendes Projekt in den Jahren 2020/21 (Gespräch mit Vendelin Cabernard, 12.09.2019).

Es wäre möglich, Teile des Konzepts für die Kommunikation der Angebote und Arbeitsweisen der BSLB GR intern sowie extern zu nutzen. Stellenbeschreibungen könnten beispielsweise auf das Beratungskonzept als Grundlage für die Arbeit der Beratenden verweisen. Ausserdem kann ein Beratungskonzept für die Selbstreflexion und Ideensammlung eingesetzt werden, wie es einige interviewte Beratungspersonen bereits nutzen.

Weiter stellt sich die Frage, ob es Sinn macht, ein spezifisches Beratungskonzept zu erstellen und somit das Informationskonzept und das Qualitätsmanagement in separaten Konzepten zu definieren. Ein Informationskonzept ist derzeit bei der BSLB GR in Arbeit. Das Informationskonzept und das Beratungskonzept müssen natürlich aufeinander abgestimmt werden, weil es zwischen den Bereichen einige Schnittstellen gibt. Instrumente zur Qualitätssicherung werden in der BSLB GR derzeit untersucht. Ein Qualitätsmanagement wäre für die gesamte BSLB GR, das heisst für alle Abteilungen. Das Beratungskonzept muss jedoch als Grundlage für die Qualitätssicherung der Beratung dienen, da es Standards für die Qualität beinhaltet. Auch die Idee zur Erstellung eines Fragebogens zur Selbstreflexion wäre im Rahmen des Qualitätsmanagements umsetzbar. Dies könnte besonders Berufseinsteigerinnen und Berufseinsteigern helfen. So ein Fragebogen könnte jedoch auch für die Definition von persönlichen Jahreszielen im Rahmen von Mitarbeitenden-Gesprächen genutzt werden. Als erstes sollte jedoch eine Strategie für die BSLB GR erarbeitet werden, auf welche sich alle Konzepte abstützen können, damit alle Konzepte von derselben Grundlage ausgehen.

### 6.3 Stärken und Problemfelder der Untersuchung

Das Ziel, Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzeptes der BSLB GR mit Fokus auf Beratungsgrundhaltung, Beratungsgestaltung und Beratungsprozess zu erarbeiten, wurde mit der vorliegenden Arbeit erreicht. Die erarbeiteten Theorien sowie die konsultierten Konzepte und Modelle anderer Kantone konnten dafür gut verwendet werden. Dabei gestaltete es sich jedoch schwierig, nicht vom Thema abzukommen, weil sehr viele spannende Literatur dazu gefunden wurde, welche teils zu weit geführt hätte. Beispielsweise werden in der untersuchten Literatur interessante Gesprächs- und Interventionsmöglichkeiten, Methoden oder diagnostische Mittel beleuchtet.

Auch die Abgrenzung des Beratungskonzeptes von der Qualitätssicherung erwies sich als Herausforderung, da das Konzept als Grundlage für die Beratungsqualität gelten kann und das Thema Qualität auch in den Theorien im Zusammenhang mit dem Konzept mehrfach angesprochen wurde. Daher wurde die Beratungsqualität dennoch erwähnt. Die Definition und Abgrenzung der Begriffe Beratungsgrundhaltung und Beratungsgestaltung war ebenfalls nicht einfach. Verschiedene Quellen nutzen die Begriffe unterschiedlich, weshalb in der Arbeit zunächst passende Definitionen gemacht werden mussten, damit die Abgrenzung möglich wurde.

Die durchgeführten Experteninterviews lieferten zahlreiche Inputs für die erarbeiteten Vorschläge, welche gut mit den Theorien abgeglichen werden konnten. Sie bekräftigen die Unterstützung der erstellten Vorschläge durch die Beratungspersonen der BSLB GR. Dennoch muss bemerkt werden, dass lediglich fünf von sechzehn Beratenden der BSLB GR befragt wurden und es sich bei den Äusserungen um Einzelmeinungen handelt, weshalb die Ergebnisse nur bedingt generalisierbar sind. Da bei der Wahl der Stichprobe darauf geachtet wurde, dass diese möglichst heterogen ist und die ausgewählten Interviewpersonen verschiedene Grundhaltungen und Arbeitsweisen vertreten, wird angenommen, dass die Stichprobe repräsentativ ist.

Mit den erstellten Vorschlägen zur Konkretisierung des Beratungskonzeptes der BSLB GR kann die Überarbeitung im Team gestartet werden.

## 7 Literaturverzeichnis

- Abessolo, M. (2018). Welche Werte prägen die neuen Laufbahnkonzepte? (Hefti-Roth, R., Übers.) *Panorama*, 2, S. 26-27.
- ask! – Beratungsdienste für Ausbildung und Beruf (2017). Beratungskonzept Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Aarau: ask! – Beratungsdienste für Ausbildung und Beruf. Zugriff am 21. Juli 2019 unter: <https://www.beratungsdienste.ch/mehr-zu-ask/portrait/beratungskonzept.html>.
- Atteslander, P., Cromm, J., Grabow, B., Klein, H., Maurer, A. & Siegert, G. (2010). Methoden der empirischen Sozialforschung (13., neu bearbeitete und erweiterte Auflage). ESV basics. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Balz, H.-J., Plöger, P. & Dierolf, K. (2015). Systemisches Karrierecoaching: Berufsbiografien neu gedacht. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Bamberger, G. G. (2015). Lösungsorientierte Beratung (5., überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz Verlag.
- Barthelmess, M. (2016). Die systemische Haltung: Was systemisches Arbeiten im Kern ausmacht. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. Zugriff am 22. März 2019 unter: <https://doi.org/10.13109/9783666491610>.
- Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden (2015). Beratungs- und Informationskonzept der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden. Chur: Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden. Unveröffentlichtes Dokument.
- Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden (2014). Qualitätsmanagement der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden. Chur: Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Graubünden. Unveröffentlichtes Dokument.
- Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Oberwallis (2018). Beratungskonzept: Amt für Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Oberwallis. Brig: Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Oberwallis. Zugriff am 21. Juli 2019 unter: <https://www.vs.ch/web/bsl/beratungskonzept>.
- Beushausen, J. (2016). Beratung lernen: Grundlagen Psychosozialer Beratung und Sozialtherapie für Studium und Praxis. Utb 4578. Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Brütsch, U. (2018). Beratungskonzept BIZ Zug. Zug: BIZ Amt für Berufsberatung Kanton Zug. Zugriff am 21. Juli 2019 unter: <https://www.zg.ch/behoerden/direktion-fur-bildung-und-kultur/amt-fur-berufsberatung/beratung>.
- Bürgi, A. & Eberhart, H. (2006). Beratung als strukturierter und kreativer Prozess: Ein Lehrbuch für die ressourcenorientierte Praxis (Sonderausgabe). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

- Bundesversammlung der Schweizerischen Eidgenossenschaft (2002). Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz, BBG) (vom 13. Dezember 2002 (Stand am 1. Januar 2019)). Zugriff am 22. September 2019 unter: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20001860/index.html>
- Diener, T. (2011). Berufs- und Lebensnavigation – Individuelle Zugänge zur Arbeitswelt. In Hammerer, M., Kanelutti-Chilas, E. & Melter, I. Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung: Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis. Bielefeld: W. Bertelsmann.
- Ertelt, B.-J., Schulz, W. E. & Ivey, A. E. (2011). Handbuch Beratungskompetenz: Mit Übungen zur Entwicklung von Beratungsfertigkeiten in Bildung und Beruf (3., unveränderte Auflage). Leonberg: Rosenberger Fachverlag.
- Gasteiger, R. (2014). Laufbahnentwicklung und -beratung. Berufliche Entwicklung begleiten und fördern. Praxis der Personalpsychologie: Human Resource Management kompakt: Band 29. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Grolimund, F. (2017). Psychologische Beratung und Coaching: Lehr- und Praxisbuch für Einsteiger (2., unveränderte Auflage). Bern: Hogrefe.
- Heidelberger, S. (2014). Entwicklung eines Interviewleitfadens zu Best Practice in der Laufbahnberatung: Durch welche Fragen des Interviewleitfadens erhält man Einblicke in die Erfolgsmethoden der Laufbahnberatung? Bachelorarbeit Angewandte Psychologie. Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Zugriff am 30. März 2019 unter <https://digitalcollection.zhaw.ch/handle/11475/756>.
- Hirschi, A. (2008). Kognitive Laufbahntheorien und ihre Anwendung in der beruflichen Beratung. In Läge, D. & Hirschi, A. Berufliche Übergänge – Psychologische Grundlagen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Psychologie: Band 43. Zürich: LIT Verlag GmbH & Co. KG Wien.
- Hirschi, A. (2011). Wirksames Karriere-Coaching: Ein Grundlagenmodell. *Organisationsberatung, Supervision, Coaching*, 3 (18), S. 301-315.
- Hirschi, A. (2012). The career resources model: An integrative framework for career counselors. *British Journal of Guidance & Counselling*, 40 (4), S. 369-383.
- Hopf, C. (1979). Soziologie und qualitative Sozialforschung. In: Hopf, C. & Weingarten, E. Qualitative Sozialforschung. Stuttgart: Klett.
- Jähne, A. & Schulz, C. (2018). Grundlagen der Motivierenden Gesprächsführung: für Beratung, Therapie und Coaching. Paderborn: Junfermann Verlag.
- Kanton Graubünden (2007). Gesetz über die Berufsbildung und weiterführende Bildungsangebote (BwBG). Zugriff am 22. September 2019 unter: [https://www.gr.lex.gr.ch/app/de/texts\\_of\\_law/430.000/versions/2534](https://www.gr.lex.gr.ch/app/de/texts_of_law/430.000/versions/2534).

- Kuhn, R. (2014). Zwischen Komposition und Improvisation – Merkmale, Nutzen und Sinn eines Beratungskonzeptes. In Melter, I., Kanelutti-Chilas, E. & Stifter, W. Zukunftsfeld, Bildungs- und Berufsberatung III: Wirkung, Nutzen, Sinn. Bielefeld: W. Bertelsmann.
- Lang-von Wins, T. & Triebel, C. (2012). Karriereberatung: Coachingmethoden für eine kompetenzorientierte Laufbahnberatung (2., aktualisierte und erweiterte Auflage). Berlin: Springer.
- Mayring, P. (2015). Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken (12. Auflage). Weinheim: Beltz Verlag. Zugriff am 22. März 2019 unter: [https://contentselect.com/index.php?id=bib\\_view&ean=9783407293930](https://contentselect.com/index.php?id=bib_view&ean=9783407293930).
- Mayring, P. (2016). Einführung in die qualitative Sozialforschung: Eine Anleitung zu qualitativem Denken (6., überarbeitete Auflage). Pädagogik. Weinheim: Beltz Verlag.
- McLeod, J. (2011). Beraten lernen: das Übungsbuch zur Entwicklung eines persönlichen Beratungskonzeptes. (Simon, R., Nestmann, F., Übers.) Band 3. Beratung. Tübingen: DGVT. (Original erschienen 2004: The Counsellors Workbook)
- Müller, A-C. (2013). Berufswahl und Selbstkonzept: Eine Studie zu Einflussfaktoren auf die Berufswahl & Selbstkonzept zu Interventionen auf Basis systemischer Beratung. Saarbrücken: AV Akademikerverlag.
- Nestmann, F. (2011). Anforderungen an eine nachhaltige Beratung in Bildung und Beruf – Ein Plädoyer für die Wiedervereinigung von «Counselling» und «Guidance». In Hammerer, M., Kanelutti-Chilas, E. & Melter, I. Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung: Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis. Bielefeld: W. Bertelsmann.
- Nohl, M. (2010). Laufbahnberatung als pädagogische Übergangsberatung. In Sauer-Schiffer, U. & Brüggemann, T. Der Übergang Schule - Beruf: Beratung als pädagogische Intervention. Beiträge zur Beratung in der Erwachsenenbildung und außerschulischen Jugendbildung: Band 3. Münster: Waxmann.
- Nussbeck, S. (2014). Einführung in die Beratungspsychologie (3., aktualisierte Auflage). utb 2784. München: Ernst Reinhardt. Zugriff am 24. Juli 2019 unter <http://www.utb-studie-book.de/9783838542461>.
- Radatz, S. (2013). Beratung ohne Ratschlag: Systemisches Coaching für Führungskräfte und BeraterInnen: Ein Praxishandbuch mit den Grundlagen systemisch-konstruktivistischen Denkens, Fragetechniken und Coachingkonzepten (8., unveränderte Auflage). Wien: Verlag systemisches Management.
- Rübner, M. (2010). Wirksame Beratung für Berufswähler und Ausbildungsplatzsuchende: Ansatzpunkte der neuen Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. In Sauer-Schiffer, U. & Brüggemann, T. Der Übergang Schule-Beruf: Beratung als pädagogische Intervention. Beiträge zur Beratung in der Erwachsenenbildung und außerschulischen Jugendbildung: Band 3. Münster: Waxmann.



- Savickas M. L., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J., Duarte, M. E., Guichard, J., Soresi, S., Van Esbroeck, R. & Van Vianen, A. E. M. (2009). Life designing. A paradigm for career construction in the 21st century. *Journal of Vocational Behavior*, 75 (3), S. 239-250.
- Schiersmann, C. (2011). Bildungs- und Berufsberatung neu denken. In Hammerer, M., Kanelutti-Chilas, E. & Melter, I. *Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung: Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis*. Bielefeld: W. Bertelsmann.
- Simonett, A. (2012). Das Berner Beratungsmodell - Module und Qualitätsstandards zur Beratung in Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (aktualisierte und ergänzte Fassung). Bern: BIZ Bern-Mittelland. Zugriff am 21. Juli 2019 unter:  
[https://www.biz.erz.be.ch/biz\\_erz/de/index/ueber\\_uns/ueber\\_uns/Direkteinstieg\\_fuer/Beratende\\_Coachs\\_Partner/Beratungsqualitaet.html](https://www.biz.erz.be.ch/biz_erz/de/index/ueber_uns/ueber_uns/Direkteinstieg_fuer/Beratende_Coachs_Partner/Beratungsqualitaet.html).
- Wyss, P. (2018). Leistungsnachweis persönliche Beratungsgrundhaltung. Leistungsnachweis CAS Diagnostik und Beratung in der Arbeitswelt (DBA). Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Unveröffentlichtes Dokument.
- Zbinden Lüthi, A. & Rollier, I. (2018). Beratungskonzepte: So viele Modelle wie Kantone. (Amstutz, M., Übers.) *Panorama*, 2, S. 25.

## 8 Anhang

Anhang A: Auszug aus dem Beratungs- und Informationskonzept der BSLB GR.....	60
Anhang B: Auszug aus dem Qualitätsmanagement der BSLB GR.....	64
Anhang C: Infoblatt zur Masterarbeit für Interviewpartner/-innen.....	68
Anhang D: Interviewleitfaden .....	69
Anhang E: Zusatzblätter zu den Interviews .....	72
Anhang F: Qualitative Inhaltsanalyse der Interviews .....	74

## Anhang A: Auszug aus dem Beratungs- und Informationskonzept der BSLB GR

---

Seite 3

### 1 Rahmenbedingungen und Grundhaltungen

#### 1.1 Rahmenbedingungen

Aus dem eidgenössischen Berufsbildungsgesetz (BBG) geht hervor, dass die Kantone eine Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) durch ausgewiesene Fachpersonen anbieten. Ihre Kernaufgaben sind Beratung und Information. Die Regierung sorgt für ein bedarfsgerechtes, dezentrales Angebot an Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (Bündner Gesetz über die Berufsbildung und weiterführende Bildungsangebote vom 17.4.2007, Art. 32).

Übergeordnetes Ziel der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung ist es, Jugendliche und Erwachsene bei der Berufs- und Studienwahl sowie bei der Gestaltung der beruflichen Laufbahn zu unterstützen.

#### 1.2 Grundhaltungen

Die BSLB Graubünden orientiert sich an den Leitsätzen der Schweizerischen Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung:

- **Ein bedarfsgerechtes und gut zugängliches Leistungsangebot**  
Die BSLB stellt ein bedarfsgerechtes Leistungsangebot bereit, das grundsätzlich allen offen steht und gut zugänglich ist.
- **Die ratsuchende Person steht im Mittelpunkt**  
Die BSLB achtet die Individualität und die Autonomie der ratsuchenden Person. Sie unterstützt diese darin, die eigenen Ressourcen zu nutzen, selbstverantwortlich zu handeln und zu entscheiden. Die Beratung geschieht auf der Grundlage eines partnerschaftlichen Verhältnisses.
- **Einbezug des Umfeldes**  
Der Beratungsprozess berücksichtigt die Bedürfnisse der ratsuchenden Person sowie die sozialen, kulturellen und ökonomischen Gegebenheiten im Umfeld der Person.
- **Transparenz**  
Die BSLB informiert offen, transparent und in klarer, für die ratsuchende Person verständlicher Sprache über ihr Leistungsangebot (Information und Beratung).
- **Vertraulichkeit**  
Die Vertraulichkeit in der Beratung wird garantiert. Mit dem Einverständnis und im Interesse der betroffenen Person können Daten an Dritte weitergegeben werden.

- **Objektive Information**  
Die Informationen über Berufe und Ausbildungen entsprechen vorgegebenen Kriterien bezüglich Aktualität, Vollständigkeit, Objektivität und Neutralität.
- **Arbeit im Netzwerk**  
Die BSLB unterstützt den Aufbau von Netzwerken mit Partnerinstitutionen (interinstitutionelle Zusammenarbeit) und nutzt diese.
- **Qualifikation und Instrumente**  
Alle Dienstleistungen werden von qualifizierten Fachleuten erbracht, die sich den theoretischen und praktischen Anforderungen entsprechend weiterbilden. Ebenso wird die Fachkompetenz der Beratenden mittels Intervision, Fachtagungen u.a. kontinuierlich erweitert.  
Die für die Beratungen verwendeten Arbeitsmittel und Testverfahren sind von der Fachgruppe Diagnostik des SDBB geprüft.
- **Qualitätssicherung**  
In Bezug auf die Qualität ist dieses Konzept ein verbindlicher Beitrag für die Sicherstellung der Dienstleistungen der BSLB Graubünden.
- **Arbeitsverteilung**  
Die generelle Arbeitsbelastung und die durchschnittliche Beratungszeit pro ratsuchende Person sollen für alle Beratungspersonen im gleichen Rahmen sein. Die spezifischen regionalen Gegebenheiten werden dabei berücksichtigt.

## 2 Beratungsangebote

### 2.1 Beratung

Eine Beratung trägt zur Klärung der aktuellen Situation und der persönlichen Zielvorstellungen bei. Sie schafft die Grundlage zu eigenverantwortlichen Entscheidungen und respektiert die Autonomie von Ratsuchenden. Sie unterstützt persönliche Entwicklungsprozesse und die Realisierung von Zielen. Die Inanspruchnahme der Beratung ist freiwillig.

Die Beratung ist ein zeitlich befristeter, ziel- und ressourcenorientierter Prozess mit der primären Aufgabe, Menschen bei Fragestellungen in Zusammenhang mit beruflicher oder schulischer Aus- und Weiterbildung zu unterstützen (z.B. bei der ersten Berufs- und Studienwahl, beim Eintritt in das Erwerbsleben, bei einem Berufswechsel, Lehrabbruch oder Arbeitsplatzverlust).

Neben den Ratsuchenden können auch Angehörige und Vertretende anderer Institutionen in die Beratung einbezogen werden.

Das Spektrum der Beratungen reicht vom Informationsgespräch bis hin zu einer Prozessbegleitung mit mehreren Gesprächen. Die Gespräche werden von ausgebildeten bzw. in Ausbildung stehenden Berufs-, Studien- und Laufbahnberatern geführt.

Die BSLB GR führt Beratungsstellen an folgenden Standorten: Chur, Davos, Ilanz, Poschiavo, Roveredo, Samedan, Scuol und Thusis.

### **2.1.1 Einzelberatung**

Das Angebot beinhaltet die Beratung von:

- Jugendlichen der Oberstufe bei der ersten Berufswahl und bei der Lehrstellensuche,
- jungen Menschen vor und während einer schulischen oder beruflichen Ausbildung auf der Sekundarstufe II und im Übergang von der Erstausbildung ins Erwerbsleben,
- Gymnasiastinnen und Gymnasiasten der 3. und 4. Klasse bei der schulischen Standortbestimmung sowie der 5. und 6. Klasse und Erwachsenen bei der Studienwahl,
- Erwachsenen mit oder ohne Berufsabschluss, die sich beruflich neu orientieren und / oder eine persönliche Standortbestimmung hinsichtlich ihrer beruflichen Laufbahn vornehmen wollen,
- Erwachsenen bei Fragen betreffend Nachholbildung und Validierung von Bildungsleistungen
- Jugendlichen und Erwachsenen, die von Dritten (RAV, Sozialdienst, Integrationsfachstelle u.a.) zur beruflichen Abklärung an die BSLB weiterverwiesen werden.

Eine Einzelberatung umfasst in der Regel zwei bis drei Beratungstermine. Eine Beratungseinheit dauert durchschnittlich 90 Minuten. Die Aktenführung ist obligatorisch. Zu jeder Sitzung wird von den beratenden Personen ein Protokoll im BEB2k erstellt. Im Protokoll, das für alle Mitarbeitenden der BSLB Graubünden einsehbar ist, werden Ausgangslage, Fragestellungen und Beratungsschwerpunkte und Beratungsergebnisse festgehalten. Der Datenschutz gegenüber Dritten ist dabei gewährleistet.

### **2.1.2 Beratungsschwerpunkte**

#### **Berufsberatung für Jugendliche**

- erste Berufswahl
- Interessen-, Leistungs- und Persönlichkeitsabklärung
- Lehrstellensuche
- Probleme in der Ausbildung

- Unterstützung bei der Planung und Umsetzung der nächsten Berufswahlschritte
- Informationsvermittlung und Fragen klären

#### **Studien- und Mittelschulberatung**

- Studienwahl
- Perspektiven für die schulische und berufliche Zukunft
- Interessen-, Neigungs- und Leistungsabklärung
- Alternativen zum Gymnasium oder Hochschulstudium
- Standortbestimmung bei Schulleistungsproblemen, Lernmethoden

#### **Laufbahnberatung für Erwachsene**

- Standortbestimmung
- Potenzialanalyse / Testdiagnostik (Persönlichkeit, Interessen, Motivation, Leistung)
- Laufbahnplanung, Neuorientierung
- Information zu Bildungs- und Studienangeboten
- beruflicher Wiedereinstieg
- Unterstützung bei Bewerbungsfragen

#### **2.1.3 Arbeitsmethoden**

Das persönliche Gespräch bildet die wichtigste Grundlage einer Beratung. Es trägt zur Klärung der aktuellen Situation und der persönlichen Zielvorstellungen bei. Die Beratung schafft Voraussetzungen zu eigenverantwortlichen Entscheidungen und achtet dabei die Autonomie der Ratsuchenden. Das Beratungsgespräch bietet Unterstützung in Prozessen der persönlichen Entwicklung und bei der Realisierung von Zielen.

Unterstützend setzen die Beratenden je nach Fragestellung geeignete Tests und Arbeitsmittel ein. Aus den vom SDBB geprüften Tests und Arbeitsmittel (vgl. 1.2) definiert die Arbeitsgruppe Diagnostik der BSLB Graubünden eine Auswahl. Computergestützte Verfahren werden nach Möglichkeit eingesetzt.

## **2.2 Spezifische Beratungsangebote**

#### **2.2.1 Kurzberatung**

Eine Kurzberatung ist ein Gespräch, bei dem auf das punktuelle Anliegen einer Person eingegangen wird. Das Gespräch wird durch Beratende im Berufsinformationszentrum (BIZ), am Telefon sowie an Schulen in Form von Schulhaussprechstunden angeboten und dauert mehr als 10 und höchstens 30 Minuten. Auskünfte per E-Mail und Telefon, die den gleichen Zeitrahmen beanspruchen, gelten ebenfalls als Kurzberatungen.

**Anhang B: Auszug aus dem Qualitätsmanagement der BSLB GR**

Seite 6

## 4 Beziehungsgestaltung

Gemeinsam mit der Klientin, dem Klienten gestaltet die Beratungsperson (BP) eine für den Inhalt und den Rahmen der Beratung angemessene Beziehung. Ziel ist die kooperative Gestaltung des Prozesses. Die Mitwirkung der Klientin, des Klienten ist hierfür notwendig.

- Die BP schafft einen geeigneten Rahmen und eine angenehme Atmosphäre, in welcher sich die Klientin, der Klient wohl fühlt, um sich auf die gemeinsame Beratungsarbeit einzulassen.
- Die BP ist auch durch nonverbale Zuwendung präsent.
- Die BP gestaltet den Beratungsverlauf, die Kommunikation und die Methodenwahl so, dass sie für die Klientin, den Klienten verständlich und nachvollziehbar sind.
- Die BP drückt Gefühle und Gedanken der Klientin, des Klienten so aus, dass sie bzw. er bestätigen oder korrigieren kann und sagt, wenn etwas nicht verstanden wird.
- Die BP verhält sich gegenüber Konfliktparteien beziehungsneutral, bezieht Stellung, wo dies angezeigt ist, lässt alle zu Wort kommen und regt die gemeinsame Problemlösung an.

## 5 Beratungsgestaltung

### 5.1 Einstieg, Ausgangslage erfassen

**Die Anliegen und Erwartungen der Klientin, des Klienten und die Motivation für eine Beratung werden geklärt.**

- Die BP bespricht die Anliegen, die Erwartungen und erhebt die aktuelle Schul-, Berufs- bzw. Arbeitssituation der Klientin und setzt diese in Beziehung zum Beratungsangebot.
- Die BP orientiert über Ablauf, Inhalt und Rahmenbedingungen der Beratung.

### 5.2 Beratungs- und Sitzungsziele vereinbaren

**Gemeinsam mit der Klientin, dem Klienten werden die Zielsetzungen vereinbart.**

- Die BP vereinbart mit der Klientin, dem Klienten die Zielsetzungen. Diese sind in ihrem/seinem Interesse sowie überprüf- und realisierbar.
- Die BP erklärt Struktur, Beratungsverlauf sowie Methoden und stellt sicher, dass diese für die Klientin, den Klienten nachvollziehbar sind.
- Die BP prüft kontinuierlich, ob sich die Anliegen und Ziele des Klienten im Verlaufe des Beratungsprozesses verändern.



### 5.3 Persönliche Voraussetzungen und Ressourcen klären

Die für die Zielerreichung notwendigen Informationen (Fähigkeiten, Interessen, Erwartungen, Ressourcen, Selbsteinschätzung) werden erhoben, überprüft und zusammengefasst. Durch die kooperative Gestaltung des Prozesses wird die Klientin, der Klient unterstützt, selbstständig die eigene Situation besser zu klären.

- Die BP erhebt zusammen mit der Klientin, dem Klienten persönliche Daten, vorhandene Kompetenzen und Ressourcen. Sie interpretieren diese gemeinsam.
- Die BP wendet Methoden situations- und zielgerecht an.
- Die Ergebnisse von diagnostischen Verfahren werden verständlich vermittelt und anhand von Alltagserfahrungen der Klientin, des Klienten überprüft.

### 5.4 Arbeits-, Berufs- und Bildungsaspekte erarbeiten und Lösungen entwickeln

Die vorhandenen Kompetenzen und Ressourcen der Klientin, des Klienten bilden die Grundlage für das Entwickeln von Lösungen.

- Die BP vermittelt der Klientin, dem Klienten bedarfs- und personengerechte Informationen und gibt Hinweise auf selbst zu nutzende Informationsquellen.
- Die Informationen sind inhaltlich richtig und aktuell.
- Die BP bringt die persönlichen Voraussetzungen der Klientin, des Klienten mit den Anforderungen auf dem Bildungs- und Arbeitsmarkt in Beziehung.
- Gemeinsam werden Lösungsmöglichkeiten gesucht und besprochen. Es werden Wege gesucht, mögliche Hindernisse zu überwinden. Die Lösungsmöglichkeiten entsprechen dem Profil und dem Bedürfnis der Klientin, des Klienten und sind realisierbar.

## 5.5 Realisierungsschritte planen

Die BP motiviert die Klientin, den Klienten aktiv bei der Realisierung mitzuwirken.

- Gemeinsam wird ein Plan mit Vorgehensweisen, Terminen, Verantwortlichkeiten und denkbaren Unterstützungsmöglichkeiten erarbeitet und wenn nötig schriftlich festgehalten.
- Die Ausführung liegt im Kompetenzbereich der Klientin, des Klienten.
- Erkennt die BP weiteren Beratungsbedarf, bietet sie Folgeberatungen an oder weist auf passende Unterstützungsangebote.

## 5.6 Sitzung, Beratung evaluieren

Die einzelnen Sitzungen werden evaluiert, indem die Zwischenergebnisse bewertet werden. Ziele für die nächste Sitzung können aufgrund der Sitzungsevaluation neu definiert werden. Sind die Beratungsziele erreicht, wird die Beratung abgeschlossen.

- Die BP vergleicht und bewertet gemeinsam mit der Klientin, dem Klienten die Sitzungs- und Beratungsergebnisse mit den vereinbarten Zielen.

## Anhang C: Infoblatt zur Masterarbeit für Interviewpartner/-innen

Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften



IAP  
Institut für Angewandte  
Psychologie

[www.iap.zhaw.ch](http://www.iap.zhaw.ch)

### Infoblatt zur Masterarbeit für Interviewpartner/-innen

Liebe Interviewpartner/-innen

Ich danke euch herzlich, dass ihr euch bereit erklärt habt, mich in meiner Masterarbeit zu unterstützen, indem ich mit euch Interviews durchführen darf.

Mit diesem Infoblatt informierte ich euch kurz über Ziel und Inhalt der Arbeit, über die Ziele der Interviews und wie ihr euch auf die Interviews vorbereiten könnt.

#### Ziel der Arbeit

Ziel dieser Arbeit ist, Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzeptes mit Fokus auf Beratungsgrundhaltung und Beratungsgestaltung der BSLB GR zu erarbeiten. Die Vorschläge sollen als Grundlage für die Diskussion im ganzen Beratungsteam dienen und helfen ein gemeinsames Beratungsverständnis zu entwickeln.

#### Inhalt der Arbeit

Im Theorieteil der Arbeit werden Beratungsgrundhaltungen und die Elemente der Beratungsgestaltung anhand des aktuellen Kenntnisstandes der Forschung aufgezeigt. Ausserdem werden Beratungskonzepte und -modelle in der Schweiz vorgestellt.

Die vorliegende Arbeit wird für die BSLB GR erstellt. Daher werden die BSLB GR und ihre bestehenden Konzepte in einem separaten Kapitel vorgestellt.

Mit Hilfe der Ergebnisse aus den Interviews und der erarbeiteten Grundlagen im Theorieteil soll ein Vergleich der Praxis und der Theorie möglich sein. Die beiden Teile werden im letzten Teil der Arbeit, in der Diskussion, zusammengeführt. Zum Schluss wird das Ergebnis dieser Arbeit, die Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzepts, vorgestellt und deren Auswirkungen auf die Praxis werden diskutiert.

#### Ziel der Interviews

In den Interviews werden wir über die bestehende Beratungskonzepte und eure Meinung dazu sprechen. Zudem soll ein Austausch über Beratungsgrundhaltungen und Rollenverständnis sowie Prozessgestaltung in der Beratung stattfinden.

Ziel ist es, eure Beratungsgrundhaltungen und die Prozessgestaltung kennenzulernen. Ich erhoffe mir, dass die Befragung, praktische Aspekte für Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzepts zum Vorschein bringt.

#### Vorbereitung auf die Interviews

Ich bitte euch zur Vorbereitung auf die Interviews die bestehenden Konzepte der BSLB GR anzuschauen:

Beratungs- und Informationskonzept (überarbeitete Version von 2015, S.3-6)

Qualitätsmanagement der BSLB GR (S.6-9)

Ich freue mich auf die Gespräche mit euch.

Herzliche Grüsse  
Petra

Zürcher Fachhochschule

## **Anhang D: Interviewleitfaden**

### **1. Einleitung**

#### **1.1 Ausgangslage**

Die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) Graubünden hat im Jahre 2012 ein Beratungs- und Informationskonzept erstellt und im Jahre 2015 überarbeitet. Ausserdem wurde auf Grundlage des Beratungs- und Informationskonzepts im Jahre 2014 ein Papier zum Qualitätsmanagement mit Fokus auf die Beratung- und Beziehungsgestaltung erarbeitet. Beide Dokumente sind recht kurzgehalten und könnten in einem umfassenden Beratungskonzept konkretisiert werden. Ein Qualitätsmanagement ist nicht Teil dieser Arbeit, kann aber auf Grundlage der Vorschläge zur Konkretisierung des Konzepts erarbeitet werden. Ziel dieser Arbeit ist, Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzeptes mit Fokus auf Beratungsgrundhaltung und Beratungsgestaltung der BSLB GR zu erarbeiten. Die Vorschläge sollen als Grundlage für die Diskussion im ganzen Beratungsteam dienen und helfen ein gemeinsames Beratungsverständnis zu entwickeln.

#### **1.2 Begründung der Methodenwahl**

Für die Masterarbeit soll die teilstrukturierte Form der Befragung angewendet werden, wozu auch das Experteninterview gehört. Dabei werden vorbereitete und vorformulierte Fragen in Form eines Interviewleitfadens verwendet, wobei die Reihenfolge der Fragen offenbleiben darf und die Möglichkeit besteht, weitere Themen aufgreifen, wenn sie sich ergeben (Atteslander, S. 133 - 135). Das soll ermöglichen, dass den Experten, in dem vorliegenden Fall den Beratenden, wichtig erscheinende Themen in das Beratungskonzept integriert werden können.

Diese Form der Befragung ist für das Ziel der Arbeit notwendig, da die persönliche Beziehung bei qualitativen Erhebungen unabdingbar ist (Atteslander, S. 135). So können Missverständnisse vermieden werden, da gezielte Nachfragen durch die Interviewende Person möglich sind.

#### **1.3 Interviewpartner**

Das Interview wird mit fünf Berater/-innen der BSLB Graubünden durchgeführt. Bei der Wahl der Interviewpartner wird darauf geachtet, dass möglichst beide Geschlechter, die verschiedenen Regionen, verschiedene Ausbildungshintergründe, unterschiedliche Berufserfahrung und Arbeitsschwerpunkte vertreten sind.

#### **1.4 Ziel der Interviews**

In den Interviews wird über die bestehende Beratungskonzepte und die Meinung der Beratenden dazu gesprochen. Zudem soll ein Austausch über Beratungsgrundhaltungen und Rollenverständnis sowie Prozessgestaltung in der Beratung stattfinden. Ziel ist es, die Beratungsgrundhaltungen und die Prozessgestaltung der Berater/-innen kennenzulernen und so die praktische Anwendung der Theorien zu beleuchten. Es wird erhofft, dass die Befragung, praktische Aspekte für Vorschläge zur Konkretisierung des Beratungskonzepts zum Vorschein bringt und so die Vorschläge von den Beratenden unterstützt werden.

**Fragenkatalog**

<b>Thema</b>	<b>Fragen</b>
<b>Fragen zur Beratungsperson</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie lange arbeitest du schon als Beratungsperson?</li> <li>• Welche Ausbildung im Bereich Beratung hast du absolviert?</li> </ul>
<b>Beratungskonzepte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was hältst du von unseren Beratungskonzepten (Teil Beratungskonzept im Beratungs- und Informationskonzept und Teil Beratungskonzept im Papier zum Qualitätsmanagement)?</li> <li>• Wie nutzt du die Beratungskonzepte?</li> <li>• Was könnte in den Konzepten verändert werden?</li> </ul>
<b>Beratungsgrundhaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie sieht dein Menschenbild aus? Wie siehst du den Menschen?</li> <li>• Verfolgst du beim Beraten eine Grundhaltung? Welche?</li> <li>• Wie definierst du deine Rolle als Beratungsperson?</li> <li>• Auszug der erarbeiteten Beratungsgrundhaltung zeigen und diskutieren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was hältst du davon?</li> <li>• Welche Teile davon würdest du unterstützen?</li> <li>• Welche Aspekte fehlen dir?</li> </ul> </li> <li>• Wann bist du Experte / Expertin für Sachfragen und wann persönlicher Berater / persönliche Beraterin? (Direktive oder non-direktive Beratung)</li> <li>• Gibt es etwas, was du betreffend Erscheinungsbild oder Atmosphäre im Büro wichtig findest?</li> </ul>
<b>Prozessgestaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hast du ein eigenes Beratungskonzept? Bitte beschreibe dieses.</li> <li>• Welche Aspekte / Themen müssen in einer Beratung angesprochen werden?</li> <li>• Welche Phasen gibt es in deinen Beratungen?</li> <li>• Was sind Inhalte und Ziele der Phasen? Wie gestaltest du diese? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie bereitest du Beratungen vor?</li> <li>• Wie gestaltest du den Gesprächseinstieg?</li> </ul> </li> </ul>

- Was passiert zwischen den Beratungssitzungen? (Hausaufgaben, Protokolle schreiben (Inhalt, Aufwand, Nutzen?))
- Wie gehst du beim Abschlussgespräch vor?
- Wie reflektierst du deine Beratungen?
- Auszug aus der erarbeiteten Beratungsgrundhaltung zeigen und diskutieren:
  - Was hältst du davon?
  - Welche Teile davon würdest du unterstützen?
  - Welche Aspekte fehlen dir?
- Beispiel «Mögliche Struktur einer Berufsberatung» zeigen:
  - Wie findest du die Übersicht?
  - Sind alle relevanten Schritte abgebildet?
  - Begleitest du deine Klientinnen und Klienten auch in der Realisierung?

**Interviewabschluss**

- Gibt es noch etwas, was du zum Thema Beratungskonzept sagen möchtest?

Vielen Dank für deine Zeit, die spannenden Informationen und damit die Erkenntnisse, welche ich durch dieses Gespräch erhalten durfte.

---

## Anhang E: Zusatzblätter zu den Interviews

### Meine persönliche Beratungsgrundhaltung

#### Grundhaltung

1. Die Hauptpersonen in der Beratung sind die Ratsuchenden. Angehörige werden einbezogen als Ergänzung. Bei der Beratung von Jugendlichen arbeite ich bei Bedarf und in Absprache mit den Ratsuchenden eng mit Lehrpersonen zusammen.
2. Ich versuche «Hilfe zur Selbsthilfe» anzubieten. Ich bin Begleiterin und Unterstützerin. Die Ratsuchenden kommen dadurch selbst auf für sie passende Lösungen, wodurch ich ihre Eigenverantwortung fördere.
3. Ich berücksichtige in der Beratung, dass sich Menschen permanent weiterentwickeln und beziehe Themen der Entwicklungsphasen in die Beratung ein.
4. Meine Kommunikation ist auf die Ratsuchenden angemessen abgestimmt und ich bedenke, dass die Wahrnehmung jedes Menschen ganz unterschiedlich sein kann.
5. Ich schütze die Daten aus Beratungen vor dem Zugriff Dritter und gebe Informationen nur mit dem Einverständnis der Ratsuchenden weiter.
6. Zur Qualitätssicherung reflektiere ich jeweils meine Beratungstätigkeit, nehme an Interventionen teil und mache Hospitationen, beziehungsweise lasse meine Beratungen hospitieren. Ausserdem schliesse ich jede Beratungssitzung mit einer kurzen Evaluation ab.
7. Ich kenne das Schweizer Bildungssystem und kann darin mögliche Wege aufzeigen.
8. Ich informiere mich laufend über Entwicklungen im Arbeitsmarkt sowie in der Berufs- und Bildungswelt. Dazu arbeite ich unter anderem mit Ausbildungsinstitutionen und Firmen zusammen.
9. Ich entwickle meine Fach- und Methodenkompetenzen fortlaufend weiter, in dem ich neue Techniken, Arbeitsmittel oder Fragebogen ausprobiere und mich weiterbilde.

#### Prozessgestaltung

10. Ich gestalte die Beratung prozesshaft von der Fragestellung bis in die Umsetzung. Eine Beratung kann aus mehreren Sitzungen bestehen.
11. Meine Beratung ist lösungsorientiert und auf die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten ausgerichtet. Zu Beginn einer Beratungssitzung kläre ich mit den Ratsuchenden die Fragestellung. Wir legen das Beratungsziel fest, definieren die Inhalte sowie die Erwartungen und klären die Rollen.
12. In der Anamnese nehme ich mit den Ratsuchenden die Standortbestimmung vor. Wir identifizieren persönliche und berufliche Ressourcen, Interessen, Stärken und Schwächen. Zudem sprechen wir über Ziele, Hobbys, Gesundheit, Familie, Rollen und Umfeld sowie bereits erarbeitete Ideen.
13. Ich setze bei Bedarf als Ergänzung zum Gespräch diagnostische Mittel gezielt ein, damit Ratsuchende Lösungen finden, welche zu ihrer Person, ihren Interessen und Fähigkeiten passen.

**Mögliche Struktur einer Berufsberatung**



## Anhang F: Qualitative Inhaltsanalyse der Interviews

### Kategorie: Beratungskonzepte

#### Unterkategorie: Meinung zum Konzept

##### Ankerbeispiele

BP1: Ja, also ich finde sie gut. [...] Ich finde sie anwendungsbezogen. Also man kann sagen, es ist alles drin und gleich ist es nicht zu sehr detailliert zu sehr festgelegt [...]. Also es lässt einen gewissen Rahmen, einen gewissen Freiraum offen und gibt dennoch einen gewissen Rahmen so nicht so breit. Ja [...] ich finde es gut, dass es ein Konzept gibt. Auf jeden Fall.

BP2: Welche Themen. So fest verschriftlicht ist das nicht, aber vielleicht muss man das auch nicht. Also du kannst dich dann ja auch einschränken.

BP3: Gerade bei einem Beratungskonzept finde ich es wichtig, dass man nicht alles reglementiert, weil die Beratungspersonen sehr unterschiedlich sind in der Vorgehensweise. Man benötigt einen grundsätzlichen gemeinsamen Nenner, aber ich glaube einfach, dass eine Beratungsperson dann gut ist, wenn sie in der Beratung authentisch ist. Und das finde ich eben auch sehr wichtig, auch in der Methodenwahl, dass man dort einfach auch Freiheiten hat, wie man arbeiten möchte, ja.

BP5: Es müsste eigentlich etwas sein wie das Berner Modell. Das ist noch viel detaillierter und das bietet mir noch mehr. Dass ich noch mehr sehe, auch graphisch sehe, wie sind die Abläufe in der Beratung, was kommt nach was.

#### Unterkategorie: Nutzen des Konzepts

##### Ankerbeispiele

BP1: [...] also das kann weiter gehen bis was für Mitarbeiter stelle ich ein. Also was ist wichtig für uns? Was braucht der Mensch? Was soll er mitbringen?

BP2: Okay. Und politisch könnte man es natürlich schon auch noch vertreten, wenn Fragestellungen kommen.

BP3: Also grundsätzlich finde ich es gut, dass man sich über Beratung und auch wie man auftritt als Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungsstelle, kantonale Stelle, wie man nach aussen auftritt und auch welche Massstäbe man anlegt an Qualität von der Arbeit.

BP4: Und ich glaube, das ist ein Papier wo man gegenseitig sich darauf sollte berufen können.

BP5: Ist ja natürlich auch wichtig für den Berufsstand, dass man weiss, was sind die Rahmenbedingungen um was geht es. Wo ist mein Spielraum auch. Und dass man das gegen aussen natürlich auch ausweisen kann. Dass man sagen kann, ja wir arbeiten so und so. Das sind unsere Werte. Das sind unsere Rahmenbedingungen. Das dünkt mich auch ganz wichtig.

#### Unterkategorie: Nutzung des Konzepts im Alltag

##### Ankerbeispiele

BP1: Okay schau ich das wieder mal an. Wie arbeite ich denn eigentlich? Absolut ja. Und wieder neue Ideen generieren vielleicht oder sich wieder daran erinnern. Ja genau, das war ja auch noch. Das könnte ich auch wieder mal aktiver miteinbeziehen oder auch vielleicht für sich, um auch seine eigene Beratungsarbeit zu evaluieren.

BP4: [...] zum Beispiel, wenn du anfängst mit Beraten, du kannst dich irgendwo daran halten, du kannst noch schnell durchgehen, habe ich jetzt alle Punkte gemacht.

BP5: Ja. Ich denke, dann könnte man es immer wieder hervorholen. Ja und immer, man geht ja immer wieder über die Bücher oder als Berater und überlegt, wie bin ich jetzt da vorgegangen, wie habe ich das gemacht. Und dann könnte das so wie ein Leitfaden sein.

#### **Unterkategorie: Anpassungsmöglichkeiten des Konzepts** **Ankerbeispiele**

BP1: Ja, das ist für mich noch so die Frage. Braucht es beides, oder? Oder genügt eines?

BP2: Also was natürlich kommen könnte, wenn wir jetzt würden so Video, wie sagt man Online-Beratungen so. Denke ich müsste das irgendwo drin sein, vielleicht. Dass das auch Möglichkeiten wären und einfach dem technischen angepasst.

BP4: Also mir fehlt in so einem Konzept die Zukunft. Was mir sowieso fehlt, ist die ganze Strategie. Ich habe keine Ahnung, wohin wir gehen. In einem solchen Konzept sollte das drin sein.

BP5: Eine Übersicht und wenn ich es genauer lesen will, dann kann ich blättern und nachlesen.

#### **Unterkategorie: Persönliches Beratungskonzept** **Ankerbeispiele**

BP3: Und was vielleicht noch schön wäre, wenn man da die Möglichkeit hat, wenn man es für sich persönlich im Büro hat, dass man vielleicht die Möglichkeit hat, noch zwei, drei Schwerpunkte selbst hinzuzuschreiben, welche man noch hinzufügen kann, welche für einem persönlich noch wichtig sind.

BP5: Jeder braucht ein eigenes Konzept. Also man benötigt ein Konzept für die Stelle oder für den Kanton und eigentlich braucht jeder ein Konzept, dass er weiss, wie arbeite ich, auf was beziehe ich mich.

### **Kategorie: Welt- und Menschenbild**

#### **Unterkategorie: Menschenbild** **Ankerbeispiele**

BP1: Ich sehe den Menschen als Individuum und ich sehe den Menschen. Jeder Mensch hat seine Stärken. Jeder Mensch bringt etwas mit an Erfahrung, an Kompetenzen, an Potenzial an ja. Für mich steht der Mensch immer im Mittelpunkt, im Zentrum.

BP2: Im Prinzip ist jemand selbstbestimmt, autonom, handlungsfähig.

BP5: Das Prozesshafte ist mir auch wichtig, weil der Mensch ist immer in der Entwicklung oder. Egal wie alt, dass er ist. Und es gibt wie auch keine falsche Entwicklung.

#### **Unterkategorie: Einflüsse von Systemen** **Ankerbeispiele**

BP3: Eben sicher was für mich jetzt persönlich wichtig ist, ist das systemische Denken. Dass jeder Mensch Teil eines Systems ist. Gerade die Jugendlichen sind extrem noch in das System eingebunden.

BP5: [...] dass ja alles zusammenhängt und dass man ja auch, wenn man an einem Rädchen dreht, dann sich das ganze System sich ändern kann.

**Kategorie: Beratungs- und Rollenverständnis****Unterkategorie: Inhalte einer Beratung****Ankerbeispiele**

BP1: Da würde ich noch Werte hineinnehmen.

BP3: Auch dort schaue ich immer das Zeitmanagement an.

BP4: Wie machst du das ressourcenmässig, zeitlich, finanziell, Reise, Organisation.

**Unterkategorie: Rolle als Beratungsperson****Ankerbeispiele**

BP1: Ja, mit der entsprechenden Unterstützung natürlich auch. Ich glaube [...] du begleitest sie oder du schaust nach bestem Wissen und Gewissen, dass du ihn da abholst, wo die Person ist. Und dass du ihm dort, Sachen mit auf den Weg gibst, wo du davon ausgehst, dass es bei ihm ankommt, oder dass es etwas ist, wo du davon ausgehst, dass er etwas damit anfangen kann.

BP1: Also dort, diese je nach dem mehr Unterstützung brauchen, ja klar auch dort geht es auseinander, aber wenn du merkst, dass ein Realschüler selber nicht gut zurechtkommt, dann arbeitest du viel mehr, mit Führungszeichen, direkter Begleitung. Also, dass du wirklich konkrete Schritte abmachst. Wenn du merkst, er kommt allein nicht zurecht.

BP2: Also in der Regel, non- ja, also ich gebe natürlich den Prozess vor. Was passiert der Reihe nach. Also ich schlage es vor.

BP2: Ja genau und dann, also das kommt wirklich dann zuletzt, sagen, jetzt beginne doch mit dem. Also jetzt müsste eigentlich das folgen und das und das müsstest du machen. Also aber auch immer mit dem Augenzwinkern, also als Vorschlag so. Aber in der Sache klar. Aber nicht befehlend, so nicht.

BP3: Das ist mir sehr wichtig. Wertschätzung. Auch eine Offenheit zu haben. Ich muss der Person nicht meine optimalen Lösungen aufdrücken. Meine Aufgabe sehe ich auf, also Informationen zu geben, im Sinne von eine Auswahl zu bieten. Ich habe aber auch eine eigene Meinung dazu und wenn jemand diese kennen möchte, dann kann ich das auch sagen.

BP3: non-direktiv, aber doch konfrontativ.

BP5: Ich sage natürlich immer, was ich das Gefühl habe, was ein guter Ablauf sein könnte. Aus meinen Erfahrungen und aus meinen Kompetenzen des Bildungssystems und so weiter. Aber eben, dass ich sage, ich bin nicht derjenige der in dem Thema drin ist, sondern der Klient muss das entscheiden. Ich gebe gerne einfach gewisse Tipps und sage, wie es weitergehen könnte. Aber eben es kommt wieder ein bisschen darauf an. Wenn es jetzt ein Jugendlicher ist, der benötigt vielleicht einen gewissen Anstupfer oder so und dann kann man natürlich auch Aufträge verteilen. Oder so. Das mache ich schon auch oder.

**Unterkategorie: Zusammenarbeit mit Partnern****Ankerbeispiele**

BP1: Ja vielleicht das «arbeite zusammen», dass man das, ob man das nicht noch könnte anders formulieren: Dazu lebe ich den Austausch mit Ausbildungsinstitutionen und Firmen.

BP3: Also im Grunde genommen eben dort allenfalls noch jemanden hinzuziehen oder die Zusammenarbeit mit jemandem noch verstärken, dass man vielleicht eben mal noch einen runden Tisch macht.

BP4: Und sonst kommt diese Person nicht weiter. Und vielleicht muss ich sie weitergeben und sagen hey, vielleicht wäre es jetzt gut du würdest eine andere Unterstützung noch erhalten.

### **Kategorie: Beziehungsgestaltung**

#### **Unterkategorie: Kommunikation**

##### **Ankerbeispiele**

BP3: Ja, Kommunikation ist auch wichtig, dass man eine gemeinsame Sprache findet.

#### **Unterkategorie: Datenschutz**

##### **Ankerbeispiele**

BP2: Also bevor ich mit einer weiteren Institution mich austausche, hole ich das Einverständnis.

BP3: Datenschutz, klar wichtig. Da denke ich mir immer, da ist es ganz arg wichtig, dass man ganz klar regelt, wie der Austausch vonstattengeht. Das ist nicht immer überall sauber erfasst, wieviel kann man mit den Lehrpersonen besprechen. Wieviel nicht. Ist es überhaupt erlaubt, zu sagen, ja der ist bei mir in der Beratung.

#### **Unterkategorie: Atmosphäre**

##### **Ankerbeispiele**

BP1: Ja und ich frage meine Klienten meistens, wolle sie auch ein Glas Wasser, weil ich selbst gerne eines trinke.

BP2: Ich bin jetzt nicht so gross, derjenige, der da noch Wasser hätte.

BP3: Kaffee und Getränke gibt es keine.

BP4: Also es hat immer frisches Wasser und Gläser und das ist immer das erste, was ich frage.

#### **Unterkategorie: Büroeinrichtung**

##### **Ankerbeispiele**

BP1: Ich denke, wichtig ist vor allem, dass man in einem geschützten Raum beraten kann.

BP2: Also, ich könnte jetzt nicht sagen, dass ich das Büro so eingerichtet habe oder, dass ich mir speziell intensiv Gedanken mache. Also bei mir hat es einfach Pflanzen drin und ein paar Bilder. Das ist ein bisschen persönlich geprägt. Aber das kann, ich finde, das ist auch okay.

BP4: Das Büro muss so sein, dass sich der Klient wohlfühlt, wenn er kommt. Es darf nicht zu persönlich sein.

#### **Unterkategorie: Erscheinungsbild**

##### **Ankerbeispiele**

BP2: Ich habe eigentlich eher immer Schuhe an.

BP3: Ich denke einfach, es geht darum, dass man ein gepflegtes Erscheinungsbild hat.

BP5: Ich denke es ist gut, wenn man sich natürlich selbst vielleicht ein wenig Mühe gibt als Person. Dass man anständig angezogen ist.

**Kategorie: Phasen im Beratungsprozess****Unterkategorie: Darstellung Beratungsprozess****Ankerbeispiele**

BP3: Nicht in einem Verlaufsschema, sondern, dass man sie irgendwie auf einem Blatt verteilt hat und wie eigene Pfeile macht.

BP4: Gerade wenn du es dem Klienten gegenüber machen willst, finde ich, wäre es vielleicht, würde es genügen, wenn du sagst, schau, das ist die Situation klären, damit er auch weiss, dass er etwas von sich geben muss, dann geht es um die Umsetzung, dass man das mal plant, also Planung und dann Realisierung.

BP5: [...] aber die Leute haben gerne, wenn sie etwas Handfestes haben oder. Auch Testergebnisse, wenn sie etwas in der Hand haben. Und das könnte so spannend sein. Oder dass man so die wichtigsten Punkte sieht. Aha jetzt bin ich eigentlich am Realisieren. Jetzt muss ich da dahinter oder so. Das könnte schon noch wertvoll sein.

**Unterkategorie: Phasen in der Beratung****Ankerbeispiele**

BP1: In diesem Zusammenhang hat der Klient gewisse Erwartungen, welche er einbringt und dass man diese Erwartungen aufnimmt und dass man diese dann mit dem Klienten auch bespricht. Eben das Setting klären. Wie arbeiten wir? Was können wir anbieten? Auf welche Art und Weise arbeite ich?

BP1: Wir schauen mal, was kommt und dann mit dem Ziel, zur dritten Sitzung hin dann, das ganze wieder filtern und dann geht es ja denn auch um, ist es realistisch oder ist es realisierbar, will ich das will ich so viel Energie oder kann ich das und so, also dann kommen diese Sachen.

BP2: Entscheiden, ist so eine Geschichte, das ja jetzt je nach dem nicht unbedingt bereits in der Beratung passieren. Das ist etwas, das muss, ja vor allem beim Klienten dann passieren.

BP3: Dann checke ich so ein bisschen ab, was ist jemand auch bereit zu arbeiten für die Berufsberatung.

BP3: Die Wahl der Arbeitsmittel. Ich stelle die Arbeitsmittel vor, welche ich habe. Skizziere mal, wie so ein Ablauf aussehen könnte, was jetzt auf sie zukommt. Auch gerade bei Jugendlichen, wie viele Termine ungefähr es geben wird.

BP4: Wir legen das Beratungsziel fest. Kann aber im Beratungsprozess auch angepasst werden. Das finde ich wichtig.

BP5: Ich sage natürlich immer, was ich das Gefühl habe, was ein guter Ablauf sein könnte. Aus meinen Erfahrungen und aus meinen Kompetenzen des Bildungssystems und so weiter. Aber eben, dass ich sage, ich bin nicht derjenige der in dem Thema drin ist, sondern der Klient muss das entscheiden.

**Kategorie: Prozessschritte****Unterkategorie: Einstiegsphase****Ankerbeispiele**

BP3: Der Einstieg ist ja eigentlich bereits, wenn man die Leute an der Tür abholt. Also das glaube ich, beginnt bereits da, wie man die Leute begrüsst und das ist sicher, dass man weiss wer kommt.

BP3: Das ist etwas Wichtiges, eben ich finde es ganz arg wichtig, dass man eine gute Basis schafft, mit den Leuten, dass man ein Vertrauensverhältnis schafft, dass man einen Zugang zueinander findet, denn ich glaube, das ist der Schlüssel zum Erfolg.

BP5: Da muss man ja erst den Menschen kennenlernen und wissen, wie tickt denn der ungefähr. Was braucht er überhaupt. Und dann kann man anfangen zu arbeiten.

#### **Unterkategorie: Abschlussphase** **Ankerbeispiele**

BP2: Haben sie alles, was sie brauchen. [...] und sie gehen raus eigentlich mit diesem Bild und mit dem Satz wozu ich erkläre, wie man den verwenden könnte, was sie mit diesem machen könnten.

BP3: Ja, also visualisieren, eben dass wir die Lösungen aufzeichnen. [...] Wichtig finde ich immer noch, dass wir die nächsten Schritte besprechen und wenn ich merke, es gibt Leute, welche nicht so weit kommen oder Mühe haben diese Schritte zu machen oder so, was kann ihnen helfen, wer kann ihnen helfen für die nächsten Schritte, was benötigen sie noch.

BP5: Wie halten wir den Prozess aufrecht. Wie verbleiben wir miteinander.

#### **Unterkategorie: Begleitung in der Realisierung** **Ankerbeispiele**

BP3: Also da wirklich schauen, die nächsten Schritte zu machen. Dass sie einfach mal starten, dass sie mal loslaufen. Oder über die Startlinie gehen. Nachher kommen sie in der Regel in Bewegung und wenn es beginnt zu stocken, dürfen sie sich bei mir wieder Hilfe holen.

BP4: Nein unbedingt ich schaue viel Lebenslauf und Bewerbung an. [...] Vorstellungsgespräch üben. Das mache ich auch.

BP5: Und das kann manchmal noch ein bisschen schade sein, dass eigentlich in der Realisierungsphase ich wie nicht mehr gross drin bin, dass der Klient dann das selbst macht und dass ich dann am Schluss gar nicht weiss, wie ist das geglückt diese Realisierungsphase. Oder müsste man vielleicht nochmals nachhacken und vielleicht nochmals da im Punkt fünf zum Beispiel einsteigen oder wo auch immer. Ich versuche dann schon auch nachzufragen.

### **Kategorie: Aufgaben ausserhalb der Beratungssitzungen**

#### **Unterkategorie: Vorbereitung der Beratungssitzungen** **Ankerbeispiele**

BP3: [...] ich bereite mich immer vor, dass ich mich kundig mache, was war beim letzten Mal in der Beratung.

BP4: Aber eben ich finde, das ist etwas, das heisst sich auf den Klienten einlassen, das heisst auch fünf Minuten vorher aufhören und überlegen, wer kommt jetzt da und ja genau.

BP4: Neutralität und eben auch so ein bisschen die Art, nicht unbedingt nachschauen, was bereits alles gelaufen ist, sondern die Person so nehmen, wie sie kommt. Sie hat auch das Recht nochmals einen Neustart zu machen.

BP5: Ich bin natürlich froh, wenn ich im Vorfeld Infos bekomme. Das sagt man ja auch, dass es wie dem Klienten auch guttun kann, dass, wenn er wartet auf die Beratung, dass er sich kann darauf einstellen. Dass es wie eine gute Erwartungshaltung gibt und beim

Berater vielleicht auch. Also einen Lebenslauf finde ich sehr spannend. Vielleicht, Erwachsene machen das sehr gut, dass sie umschreiben, was sie diskutieren möchten. Was könnte für die Beratung ein Ziel sein.

### **Unterkategorie: Nachbereitung der Beratungssitzungen**

#### **Ankerbeispiele**

BP3: [...] dass ich hinsitze und recherchiere. Das ist meine Hausaufgabe glaube ich. Dass ich, wenn ich verspreche, ich hole im Berufsinspektorat eine Auskunft ein oder ich frage etwas nach für einen Jugendlichen, wobei ich denke, dass ist gescheiter, wenn ich dieses Telefon erledige, dass ich das auch mache.

BP4: Also es ist kein Protokoll, was ich schreibe. Der Idealfall ist, der Klient geht hinaus, ich sitze hin und kapituliere das Ganze nochmals und mache mein Protokoll mit Farben, Visualisierungen und Zeugs und Sachen. [...] Das mache ich schon und das scanne ich dann meistens auch ein. Das ist dann im BEB2k.

### **Unterkategorie: Aufgaben Ratsuchende zwischen den Beratungen**

#### **Ankerbeispiele**

BP3: Also bei Jugendlichen habe ich oft den Auftrag, dass sie von mir Infomaterial bekommen. [...] Der Auftrag ist, dass ihr Berufsideen auf einen Zettel herausschreibt.

BP3: Eine Schnupperlehre abmachen. Einmal einen Lebenslauf oder ein Bewerbungsschreiben machen.

BP3: Es kann mal eine Aufgabe sein, dass sie mit jemandem ein Gespräch führen. Ein Auftrag ist auch, dass sie auch zum Beispiel Beratungsergebnisse, also zum Beispiel bei den Schülern, dass sie das mit der Lehrperson besprechen.

BP5: Ja, ja oder ich verteile wie auch Hausaufgaben in dem Sinne, aber ob diese dann gemacht werden oder nicht, das muss auch wieder der Klient entscheiden.

## **Kategorie: Reflexion der Beratungen**

### **Unterkategorie: Selbstreflexion**

#### **Ankerbeispiele**

BP1: Ja, also während der ersten Sitzung machst du dir deine Gedanken, welche Themen könnten da sein und ich überlege mir dann auch, was könnte ich mitgeben, was könnte ich ihm senden auch. [...] und dann überlege ich mir aus dem heraus, okay was könnte ich jetzt zum Beispiel für Arbeitsmittel oder für diagnostische Mittel brauchen. Also welchen Test könnte ich ihm senden.

BP3: Ja also ich glaube, dass man mit der Zeit relativ gut abschätzen kann, wie die Beratung herausgekommen ist, was ist in der Beratung gut gelaufen, was ist nicht so gut gelaufen, warum ist es nicht gut gelaufen? Vielleicht auch überlegen, wie funktioniert diese Person oder wie komme ich eher an diese Person ran. Vielleicht war es das falsche Werkzeug bei dieser Person, welches man verwendet hat. Ich glaube das ist auch so ein bisschen Situationsanalyse auch oder auch schauen, wie finden wir eine gemeinsame Sprache.

BP5: Ja, das läuft vielleicht auch, wenn man das Protokoll schreibt. Das ist auch noch ein Thema. Dass man dort überlegt, aha diese Inhalte haben wir besprochen. Das war spannend. Da wollen wir nachhacken. Das sind die Aufträge. Was kam noch ein bisschen zu wenig? Wo müssen wir nochmals diskutieren? Dass man das gleich dort hineinnehmen kann.

**Unterkategorie: Qualitätssicherung**  
**Ankerbeispiele**

BP1: Also Intervision finde ich schon mal sehr, sehr wichtig.

BP2: Fachmethoden, Kompetenz, ja. Ich versuche jeden Tag an Weiterbildung, was ich kann zu machen.

BP3: Bei den Hospitationen bin ich ein bisschen also zweigespalten. Einerseits finde ich, kann es neue Inputs geben, aber dafür braucht es wirklich ein gutes Vertrauen untereinander.

BP4: Also eigenverantwortliche Infobeschaffung habe ich aufgeschrieben. Das ist ein Teil meiner Arbeit.

BP4: Aber wenn jetzt Evaluation in Richtung geht, wir müssen jetzt irgendwann noch den Fragebogen unterbreiten, dann bin ich dann diejenige die sagt nein.

BP5: Noch spannender ist natürlich Hospitation oder. [...] Filmen ist noch besser natürlich. Das wäre auch noch natürlich sehr wertvoll.